

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 900:2008 EN LA EMPRESA CANALA COMERCIAL
ELÉCTRICA S.A.**

**TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**SANTIAGO CANALA ECHEVARRÍA RAMCKE
DIRECTOR: ING. JORGE PIÑUELA**

QUITO, MAYO2014

Director: Ing. Jorge Piñuela

Lector: Ing. Paúl Idrobo

Lector: Ing. Iván Rueda

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANALISIS SITUACIONAL	3
1.1. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO	3
1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA O ÁREA DEL CASO.....	3
1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO O EMPRESA DEL CASO	3
1.1.2.1. Antecedentes del Negocio o Empresa	3
1.1.2.2. Actividad Principal	4
1.1.2.3. Misión	4
1.1.2.4. Visión.....	5
1.1.2.5. Estructura Societaria	6
1.1.2.6. Localización.....	6
1.1.3. Estructura Administrativa, Recursos Humanos y Comercial	7
1.1.3.1. Estructura del Departamento Comercial.....	8
1.1.3.2. Ventas	9
1.1.4. Ventas por Tipo de Producto	10
1.1.4.1. Key Account Management	11
1.1.4.2. Estructura Administrativa	11
1.1.4.3. Estructura de Clientes	12
1.1.4.4. Equipo de Ventas	13
1.1.4.5. Cupos de Venta.....	14
1.1.5. MARKETING	14
1.1.5.1. Estructura Gerencial	14
1.1.5.2. Gerencias de Marca/Producto	15
1.1.5.3. Posicionamiento de las Marcas	15

1.1.5.4.	Agencias de Publicidad.....	16
1.1.5.5.	Servicio al Consumidor	16
1.1.5.6.	Relaciones Públicas	16
1.2.	ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO	17
1.2.1.	Aspectos Demográficos:.....	17
1.2.1.1.	Aspectos de Comercio Exterior Relevantes.....	17
1.2.1.2.	Análisis del Sector Eléctrico Nacional	18
1.2.1.3.	Consumo de Energía Eléctrica por Sectores del Sistema Nacional Interconectado	19
1.2.2.	ASPECTOS FINANCIEROS.....	22
1.2.3.	ASPECTOS POLÍTICOS.....	23
1.2.3.1.	Relaciones entre el Sector Privado y el Gobierno	23
1.2.3.2.	Medio Ambiente y Ecología	23
1.2.4.	ASPECTOS TECNOLÓGICOS	24
1.2.4.1.	Desarrollo de la Investigación Científica en el Sector.....	24
1.2.5.	Conclusiones del análisis interno y externo de la empresa:	24
2.	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	26
2.1.	CLIENTES.....	26
2.2.	LEGALES	26
2.2.1.	Diagnóstico de Cumplimiento de la Norma ISO 9001	28
3.	DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	47
3.1.	MAPA DE PROCESOS.....	50
3.1.1.	Visión	54

3.1.2.	Caracterizaciones	57
3.1.3.	Procedimientos de Canala Comercial.....	59
3.2.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	70
4.	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100
4.1.	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	100
4.1.1.	Informe de Resultados encuestas Junio vs Diciembre año 2013.....	103
4.1.2.	Resultados Respecto a la Atención al Cliente	105
4.1.3.	Resultados respecto a la disponibilidad de material.....	107
4.1.4.	Comunicación y Cumplimiento.....	109
4.1.5.	Análisis general del Resultado de las encuestas de Junio 2013 vs. Encuestas Diciembre 2013:	111
4.2.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	112
4.3.	RESULTADOS DE LOS PROCESOS.....	115
4.4.	INFORME AUDITORIA.....	116
4.4.1.	Ejecución de Auditoría	118
4.5.	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	128
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	152
5.1.	CONCLUSIONES	152
5.2.	RECOMENDACIONES	155
	Bibliografía.....	157
6.	ANEXOS	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación de cada accionista.....	6
Tabla 2.Detalle Ventas por Tipo de Producto	11
Tabla 3. Resultados Diagnóstico Normas ISO 9001	29
Tabla 4. Planificación de actividades del sistema de calidad	47
Tabla 5. Caracterización: Procesos gestión estratégica	58
Tabla 6. Resultados Junio 2013	101
Tabla 7.Resultados Diciembre del 2013.....	102
Tabla 8. Julio 2013	103
Tabla 9.Diciembre 2013	104
Tabla 10. Análisis	106
Tabla 11. Análisis	108
Tabla 12. Análisis	110
Tabla 13. Planificación de actividades del sistema de calidad	113
Tabla 14. Acta de revisión general	114
Tabla 15. Acta de revisión general	115
Tabla 17.Auditoría del sistema de gestión de calidad	118
Tabla 18. Listado de auditores internos.....	127
Tabla 19. Sistema de gestión de calidad.....	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cronograma por departamentos y áreas de Canala Comercial Eléctrica S.A.	8
Gráfico 2. Gerencia General Martín Canala	8
Gráfico 3. Clientes	13
Gráfico 4. Demanda de energía	19
Gráfico 5. Consumo de energía eléctrica por sectores sistema nacional interconectado	21
Gráfico 6. Volumen de crédito	22
Gráfico 7. Sistema de gestión de calidad para Canala Comercial Eléctrica	49
Gráfico 8. Procesos estratégicos	56
Gráfico 9. Simbología utilizada para el diagrama de flujo	64
Gráfico 10. Proceso estratégico	76
Gráfico 11. Junio 2013	105
Gráfico 12. Diciembre 2013	105
Gráfico 13. Junio 2013	107
Gráfico 14. Diciembre 2013	107
Gráfico 15. Junio 2013	109
Gráfico 16. Diciembre 2013	109
Gráfico 17. Informe de auditoría	117
Gráfico 18. Cuadro de indicadores y objetivos de calidad	149
Gráfico 19. Indicadores y objetivos de calidad	150

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 6.1. Caracterización-Gestión de Calidad.....	158
Anexo No. 6.2. Caracterización-Adquisiciones	159
Anexo No. 6.3. Caracterización-Logística	160
Anexo No. 6.4. Caracterización-Comercialización	162
Anexo No. 6.5. Caracterización-Talento Humano	163
Anexo No. 6.6. Caracterización-Infraestructura.....	165
Anexo No. 6.7. Revisión de la Dirección	167
Anexo No. 6.8. Planificación Estratégica y Operativa	128
Anexo No. 6.9. Procedimiento- Auditorías Internas	131
Anexo No. 6.10. Acciones Preventivas, Correctivas y Oportunidades de Mejora (AC/AP/OM)	137
Anexo No. 6.11. Procedimiento producto no Conforme	143
Anexo No. 6.12. Procedimiento- Compras Nacionales.....	147
Anexo No. 6.13. Procedimiento- Importaciones	156
Anexo No. 6.14. Evaluación y Selección de Proveedores.....	168
Anexo No. 6.15. Procedimiento- Almacenaje.....	175
Anexo No. 6.16. Procedimiento- Despacho	179
Anexo No. 6.17. Procedimiento- Control de Inventarios	186
Anexo No. 6.18. Procedimiento- Ventas.....	194
Anexo No. 6.19. Procedimiento- Post Venta.....	204
Anexo No. 6.20. Procedimiento- Administración de personal	213
Anexo No. 6.21. Procedimiento- Mantenimiento.....	224
Anexo No. 6.22. Reportes de AC/AP/OM	228
Anexo No. 6.23. Indicadores	239
Anexo No. 6.24. Instructivo crédito	246
Anexo No. 6.25. Formato Encuesta.....	249
Anexo No. 6.26. Carta designación a Representante de a Dirección	250

RESUMEN EJECUTIVO

El primer capítulo de este trabajo analiza cómo se encontraba Canala Comercial Eléctrica antes del proceso de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008

Se consideran dos grandes Aspectos; “Análisis Situacional Interno” y “Análisis Situacional Externo”. En el primer análisis, se encuentra la estructura de la empresa, sus antecedentes y actividades principal. En el segundo análisis se encuentran aspectos ajenos a la empresa pero que repercuten directamente a su desempeño, como por ejemplo aspectos demográficos, comercio exterior, sector eléctrico nacional y consumo de energía por sectores a nivel nacional.

El capítulo 2 se encarga de identificar cuáles son los requisitos de un SGC, compararlos con lo que la empresa cumple y con los que no cumple. Este capítulo es la base para el diseño del SGC pues da la pauta de los trabajos que hay que realizar para poner en marcha el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

En el Tercer capítulo se explica paso a paso como se diseñó el SGC. Desde la creación de la Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Política de Calidad hasta el Manual de Calidad de la empresa.

Se debe tener en cuenta que los beneficios de aplicar un SGC no se verán hasta lograr vencer los obstáculos que se presenten (resistencia al cambio, costo, burocracia, tiempo), lograr un verdadero compromiso de la alta dirección, involucrar al personal y diseñar el sistema a la medida (con un enfoque basado en la gestión de procesos).

INTRODUCCIÓN

La calidad, hoy en día se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado. Por esta razón es importante basar los sistemas de Gestión de Calidad en normas como las ISO, que son un reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones decididas a implementar este tipo de normas.

Ecuador y específicamente la ciudad de Quito no están ajenos a este proceso de implementación de sistemas de Calidad ISO 9000. Debido a la globalización y la progresiva desaparición de mercados y negocios tradicionales es importante mantenerse al día para poder competir con organizaciones internacionales que cumplen con este tipo de sistemas como parte de sus políticas.

La calidad se ha convertido en el mundo de hoy en una necesidad sustancial para que las empresas puedan permanecer en el mercado, es por esto que los sistemas de calidad basados en las normas ISO 9001 han cobrado gran popularidad y muchas organizaciones han decidido documentar e implementar estos sistemas. El sistema de Gestión de Calidad no aparece como una solución a todos los problemas de una empresa pero es una estructura que puede ser moldeada y usada como una herramienta que muestra alternativas de solución para los diferentes problemas de la misma.

En la actualidad las empresas han empezado a optar por enfocarse más al cliente. La forma más efectiva de hacerlo es eliminar los departamentos y dejar de culpar a la gente por sus errores, en cambio, aplicar la teoría de sistemas haciendo a la organización un todo organizado y complejo. Allí el cliente se ubica al comienzo y al final de un proceso que busca ofrecer la máxima calidad a todos sus usuarios.

Este trabajo tiene como objetivo ofrecer y aplicar una metodología para implementar un sistema documentado que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 específicamente y que pueda ser aplicada dentro de la empresa Canala Comercial Eléctrica S.A.

Esta metodología presenta un enfoque basado en procesos que permiten identificar y gestionar las diferentes áreas de la organización para obtener resultados de desempeño, eficacia del proceso, así como promover la mejora continua.

1. ANALISIS SITUACIONAL

1.1. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO

1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA O ÁREA DEL CASO

Canala Comercial Eléctrica se desenvuelve en la industria correspondiente a la compra-venta, importación, exportación, representación, distribución y comercialización a nivel nacional e internacional de insumos, productos y materiales eléctricos destinados a la construcción.

1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO O EMPRESA DEL CASO

1.1.2.1. Antecedentes del Negocio o Empresa

Canala Comercial Eléctrica es constituida y registrada legalmente en el mes de mayo del año 2004, en la ciudad de Quito, Ecuador por el ingeniero eléctrico Jaime Canala-Echevarría. La empresa nace por necesidad pues la falta de material eléctrico de calidad en el país en el año 2004 era evidente. La empresa “madre” fue Ingeniería Eléctrica Canala, empresa dedicada a la instalación y planeación

eléctrica de edificaciones mayormente industriales. Esta empresa sufrió varios retrasos en proyectos por no tener acceso a materiales o por simple falta de los mismos en el país. Por esta razón al fundador de Ingeniería Eléctrica Canala se le ocurre la idea de fundar una empresa que venda material eléctrico de calidad y bajo normas para poder satisfacer las necesidades de Ingeniería Eléctrica Canala y de empresas similares.

1.1.2.2. Actividad Principal

La actividad principal de la empresa es la comercialización de material eléctrico al por mayor.

1.1.2.3. Misión

Cuando Canala Comercial Eléctrica inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no tenía establecida una Misión, el no tener una misión empresarial significó una falta de claridad en la razón de ser de la misma y en por qué existe.

En su mayoría los trabajadores de Canala Comercial Eléctrica pensaban que trabajaban para el Gerente General de la empresa. Es

decir que en un escalón de prioridades primero estaba satisfacer a la Gerencia General antes que a los clientes.

El simple hecho de que los trabajadores no tuviesen claro que el cliente es la prioridad principal de la empresa significó que existan muchos problemas; Problemas de atención al cliente, problemas en despachos, reclamos etc.

Esto sucedía por que los trabajadores preferían tener las prioridades de gerencia atendidas más rápidamente que las de los mismos clientes.

1.1.2.4. Visión

Cuando Canala Comercial Eléctrica inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no tenía establecida una Visión. Es decir que nadie en la empresa sabía a donde se dirigía la misma. La falta de una Visión hacia que todo el personal tuviera una carencia de ambición por nuevas metas. El personal estaba estancado en el día a día y no se planteaba nuevos objetivos, la empresa no tenía un rumbo fijo.

1.1.2.5. Estructura Societaria

Canala Comercial Eléctrica es una Sociedad Anónima conformada por cinco Accionistas. La participación de cada accionista es de la siguiente manera:

Tabla 1. Participación de cada accionista

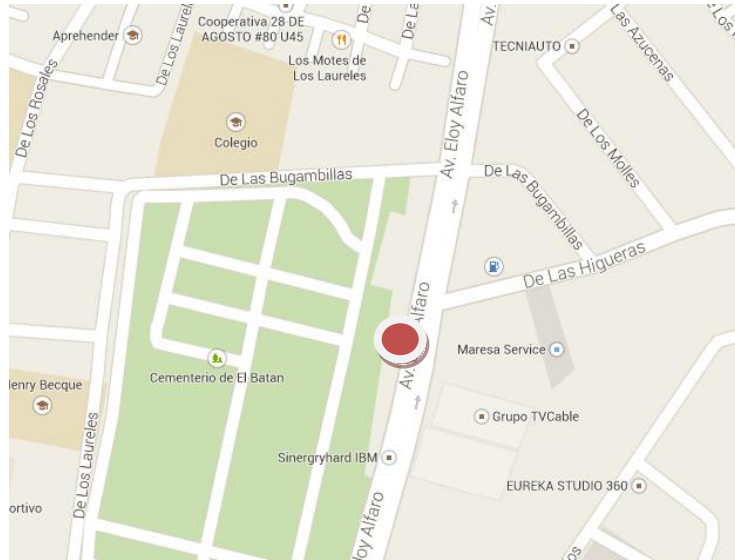
Accionistas	% de Participación
Accionista #1	20
Accionista #2	20
Accionista #3	20
Accionista #4	20
Accionista #5	20

Fuente: Investigación

Elaborado por: Santiago Canala-Echevarría

1.1.2.6. Localización

La matriz está localizada en la Av. Eloy Alfaro 54-63 y De Las Higueras en la ciudad de Quito.

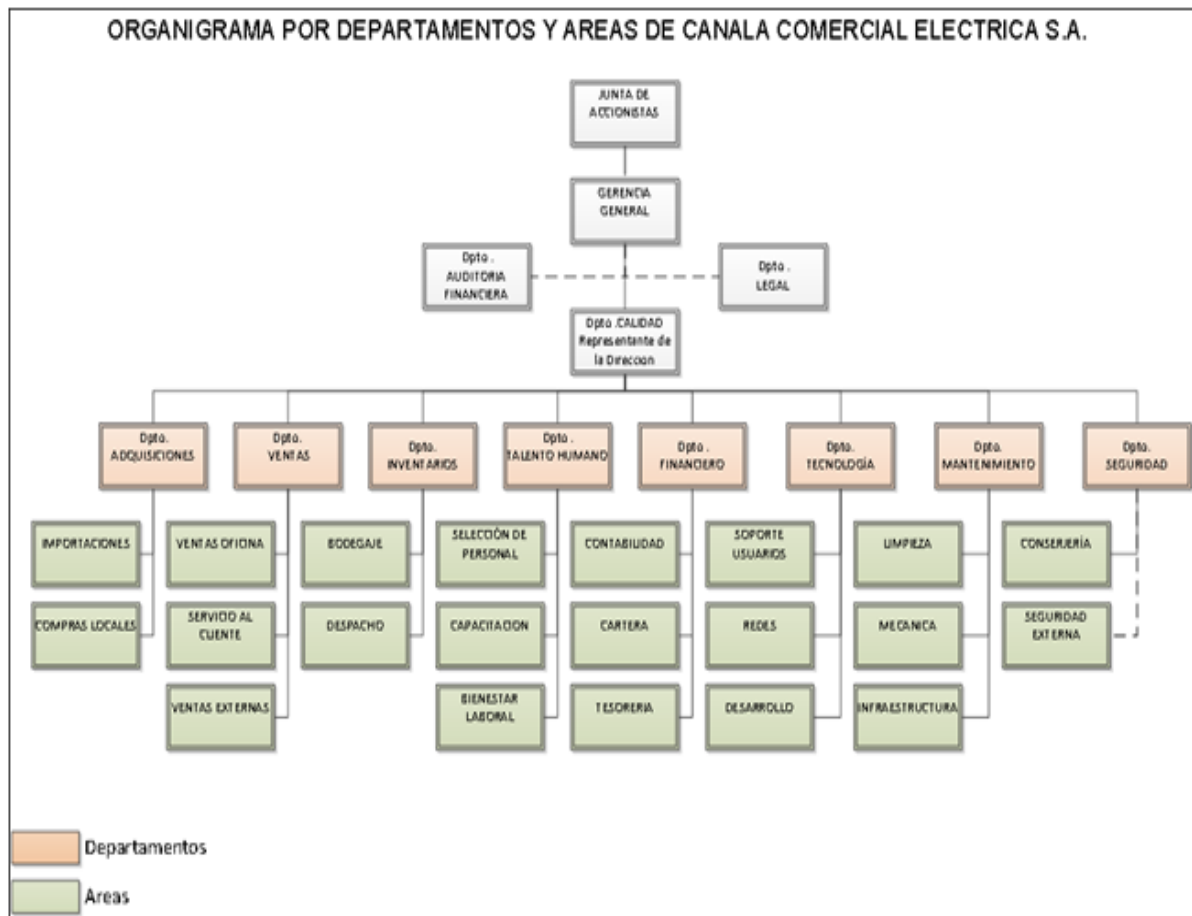


Google maps

1.1.3. Estructura Administrativa, Recursos Humanos y Comercial

A continuación, se presenta la estructura Administrativa de Canala Comercial Eléctrica en el gráfico 1.

Gráfico 1. Cronograma por departamentos y áreas de Canala Comercial Eléctrica S.A.



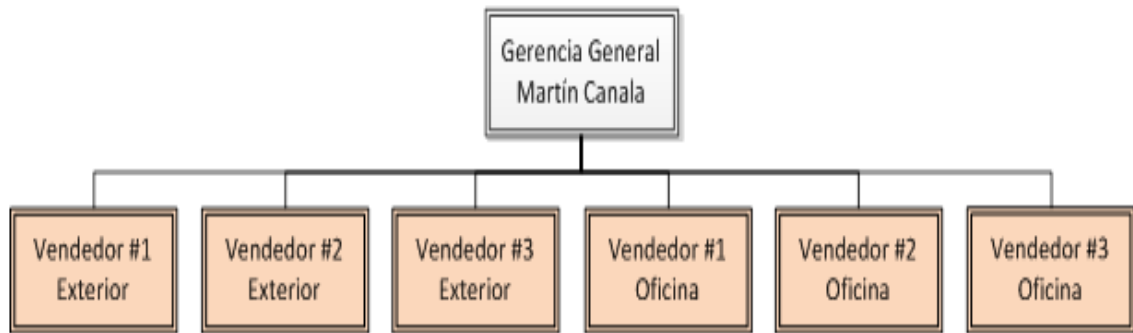
Fuente: Investigación

La empresa cuenta con 8 departamentos. En cada uno de estos departamentos existe una persona con mayor responsabilidad que reporta directamente al Departamento de Calidad y este a su vez a Gerencia.

1.1.3.1. Estructura del Departamento Comercial

El departamento comercial de la empresa cuenta con vendedores internos y externos, a continuación se muestra en el gráfico 2.

Gráfico 2. Gerencia General Martín Canala



Fuente: Investigación

El departamento comercial tiene una estructura lineal que es supervisado por el Gerente General que a su vez es el vendedor líder de la empresa.

1.1.3.2. Ventas

Estructura

El departamento de ventas se encuentra conformado por tres equipos, los cuales están constituidos por:

1. Gerencia General
2. Equipo de ventas – En Oficinas
3. Equipo de venta - Fuera de oficinas

Gerencial:La Gerencia General apoya al departamento de ventas informando a los vendedores los porcentajes de descuentos que pueden aplicar, proporcionando los catálogos de productos, y capacitándolos internamente y externamente mediante los proveedores.

Supervisión:La Gerencia General es la encargada de supervisar a los dos equipos de ventas (en oficinas y externo) los porcentajes de descuentos aplicados en cada cliente y la atención que el mismo recibió por parte del vendedor.

1.1.4. Ventas por Tipo de Producto

La Gerencia General de la compañía asigna a cada miembro del equipo de ventas una marca en específico de productos a vender, esto se lo asigna de acuerdo a los conocimientos y experiencia de cada vendedor respecto a cada marca. (Tabla 2)

Tabla 2.DetalleVentas por Tipo de Producto

Vendedor	Marca
No. 1 - Oficina	Shneider Electric
No. 2 - Oficina	Nexans
No. 3 - Oficina	3M / Condumex / Square D
No. 1 - Externo	Shneider Electric
No. 2 - Externo	Nexans
No. 3 - Externo	3M / Condumex / Square D

Fuente: Investigación

1.1.4.1. Key Account Management

Canala Comercial Eléctrica no utiliza un manejo de “Cuentas Claves” dentro de su cartera de clientes. Sin embargo dicho manejo podría ser implementado por la Compañía ya que los clientes “claves” están claramente identificados.

1.1.4.2. Estructura Administrativa

Debido a que el giro de negocio de Canala Comercial es la comercialización de suministros eléctricos se maneja mucho con

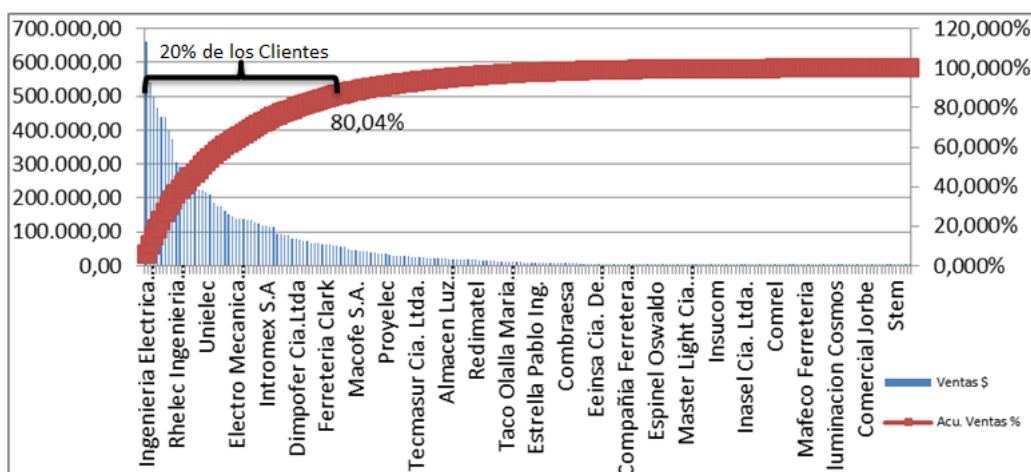
inventarios y bodegas. La compañía cuenta con dos bodegas, una para conductores y otra para los demás productos que ofrece. Dentro de éstas la organización se maneja dependiendo el tipo de producto por calibres.

Para controlar el stock en el inventario la empresa importa el producto una vez al mes y lo registra en su sistema contable que les ayuda a controlar la cantidad de inventario que se tiene de cada producto. Una vez al día se realiza un chequeo manual de un producto al azar para verificar la existencia física contra la existencia virtual.

1.1.4.3. Estructura de Clientes

El un tercio de los clientes de Canala Comercial se encuentra en la zona sur del país manejada por la sucursal en Guayaquil (Cuenca y Guayaquil), mientras que el resto de clientes son manejados por la matriz en la ciudad de Quito (Latacunga, Ambato, Tulcán, Esmeraldas, Sucumbíos y Quito).

Dentro de la cartera de clientes que consta de alrededor de 200, los primeros 41 clientes (el 20% de la cartera) son los que hacen el 80% de las compras. (Gráfico 3)

Gráfico 3. Clientes

Fuente: Investigación

Los clientes que realizan la mayor cantidad de compras son compañías que se dedican a la instalación y planificación eléctrica. Otro grupo importante de clientes son pequeñas ferreterías que venden al por menor.

1.1.4.4. Equipo de Ventas

El equipo de ventas cuenta con 6 vendedores en la ciudad de Quito. De éstos 3 trabajan en la oficina y los 3 restantes visitan obras de construcción para lograr ventas y buscar clientes potenciales. Cada vendedor se dedica a una marca específica dependiendo de su conocimiento y experiencia con relación a ésta.

Adicionalmente cuentan con un vendedor en la ciudad de Guayaquil que también trabaja fuera de la oficina. Ninguno de los vendedores tiene rutas de venta ni cantidades a vender establecidas.

1.1.4.5. Cupos de Venta

Canala Comercial Eléctrica incentiva a sus trabajadores con comisiones de venta, las cuales tienen una tasa variable del 1% al 5% dependiendo el volumen de la venta.

1.1.5. MARKETING

1.1.5.1. Estructura Gerencial

La compañía no cuenta con una estructura gerencial de Marketing, sin embargo es un proyecto que quieren implementar a mediano plazo ya que ésta ha tenido una aceptación notable y quieren darse a conocer más en el mercado.

1.1.5.2. Gerencias de Marca/Producto

La empresa no cuenta con una gerencia de marca o producto pero cada vendedor tiene una marca específica de los producto para vender esto se lo asigna de acuerdo a los conocimientos y experiencia de cada vendedor respecto a cada marca.

1.1.5.3. Posicionamiento de las Marcas

La empresa cuenta con las marcas más prestigiosas de la industria a nivel internacional, por lo que el posicionamiento de las mismas ya está dado. La empresa se tiene que regir a formatos de presentación de las mismas para poder hacer publicidad.

La empresa realiza la publicidad por BTL (below the line), es decir no realiza publicidad masiva.

El gerente de la empresa da charlas mensuales en la escuela Política Nacional al colegio de ingenieros, donde se reparte material publicitario ya que son clientes potenciales. Adicionalmente la empresa publica informes en la revista del colegio de ingenieros, donde se paga por el espacio publicitario. Por último cuenta con una

página web la cual está calificada dentro de Google como la más buscada, facilitando la información a los clientes.

1.1.5.4. Agencias de Publicidad

La publicidad de esta empresa no se la maneja con agencias de publicidad, se la hace internamente.

1.1.5.5. Servicio al Consumidor

En todos los productos que la compañía vende se aplica una garantía y el tiempo de la misma se la establece dependiendo la marca. Estos productos, de llegar a ser defectuosos, son cambiados inmediatamente si cumplen con el plazo de la garantía. Todos estos reclamos se los puede efectuar llamando directamente a la empresa y se da un trato personalizado al cliente por personal altamente calificado.

1.1.5.6. Relaciones Públicas

La empresa no tiene un enfoque específico en relaciones públicas.

1.2. ANALISIS SITUACIONAL EXTERNO

1.2.1. Aspectos Demográficos:

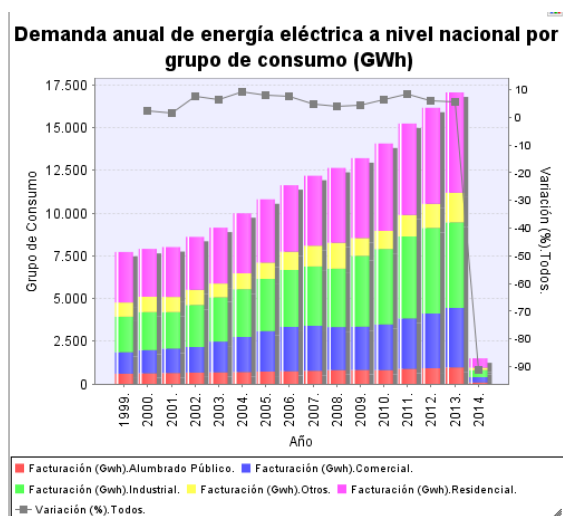
1.2.1.1. Aspectos de Comercio Exterior Relevantes

Un aspecto muy importante en lo que se refiere al comercio exterior de la empresa es el impuesto a la salida de capitales y aranceles de importación que han sido implementadas por el gobierno actual. Ecuador es uno de los pocos países en el mundo que protege su balanza comercial con impuestos a la salida de divisas y esta imposición afecta gravemente a todos los importadores. El pago de aranceles e impuestos es una amenaza muy fuerte para la empresa ya que uno de los factores que influencia el precio de los productos es el pago de impuestos y aranceles relacionados a las importaciones, por lo tanto el crecimiento de estas tasas implica un aumento en los precios y una desventaja competitiva en los mismos con respecto a industrias que fabrican los conductores en el país.

1.2.1.2. Análisis del Sector Eléctrico Nacional

Según (CONELEC, 2012) La demanda de energía eléctrica en el Sistema Nacional Interconectado ha aumentado en un 100.2% durante los últimos trece años, esto ha significado tener aumentos del orden del 6.1% anual en promedio, que se explican por varias razones: incremento de migraciones internas desde lugares carentes del servicio hacia las ciudades; desarrollo de polos de pobreza en las grandes ciudades que, si bien consumen energía, ésta no es facturada; ciertas modificaciones en los hábitos de consumo de la población como adquisición de nuevos bienes que demandan energía eléctrica; incremento de alumbrado público en diferentes localidades a nivel nacional y requerimientos industriales y comerciales.

La situación señalada, ha hecho atractivo a este mercado para las empresas interesadas en invertir en el sector, desde el punto de vista del aumento de la demanda.

Gráfico 4. Demanda de energía

Fuente: (CONELEC, 2014)

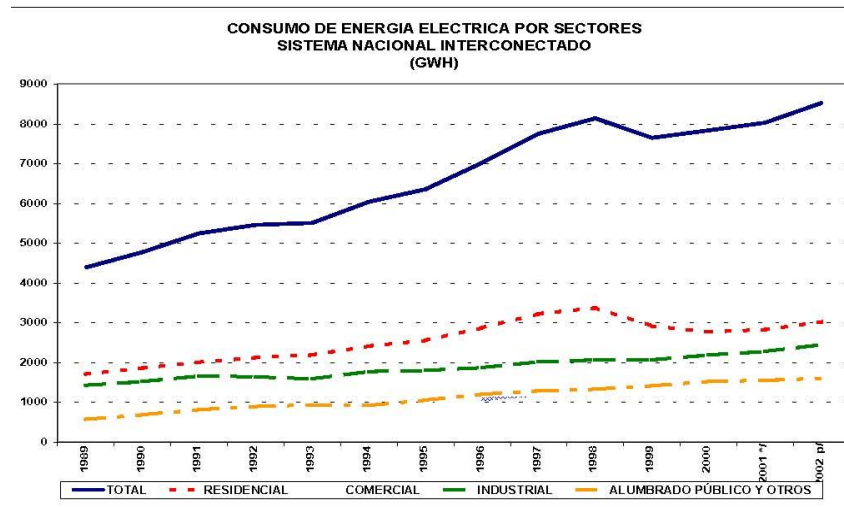
La demanda de energía eléctrica sigue en crecimiento y con las nuevas políticas de restricción de Gas licuado para el uso doméstico, la demanda tendrá al crecimiento e los siguientes tres años.

1.2.1.3. Consumo de Energía Eléctrica por Sectores del Sistema Nacional Interconectado

Respecto a la estructura de participación de cada uno de los sectores de consumo sobre el total, se observa que en comparación con la situación en 1990, para el año 2002 el consumo de energía aumentó en los sectores “alumbrado público y otros” y el sector comercial, pero decreció en los sectores industrial residencial.

En cuanto a cifras, el subsector de alumbrado público pasó de consumir 687 GWh en 1990 a 1.606 GWh en el 2002, por lo que su participación en el total de la demanda se incrementó en el 5.0%, resultado de la instalación de este tipo de servicio en áreas de ciudades y poblados que carecían del mismo.

Según (CONELEC, 2012) el sector comercial también experimentó un crecimiento de aproximadamente el 9.0% anual en promedio, puesto que de consumir 706 GWh a inicios de los años 90, pasó a demandar 1.444 GWh en el año 2002, incremento que se refleja en el aporte al PIB que efectúa el rubro Comercio al por mayor y menor. Así también, llama la atención el decrecimiento de la demanda del sector industrial que de representar el 32.0% de la demanda total en la década de los 90's, pasa al 29.0% en el año 2002, lo que podría explicarse en la disminución paulatina de la productividad del país en los últimos años.

Gráfico 5. Consumo de energía eléctrica por sectores sistema nacional interconectado

Fuente: (CONELEC, 2014)

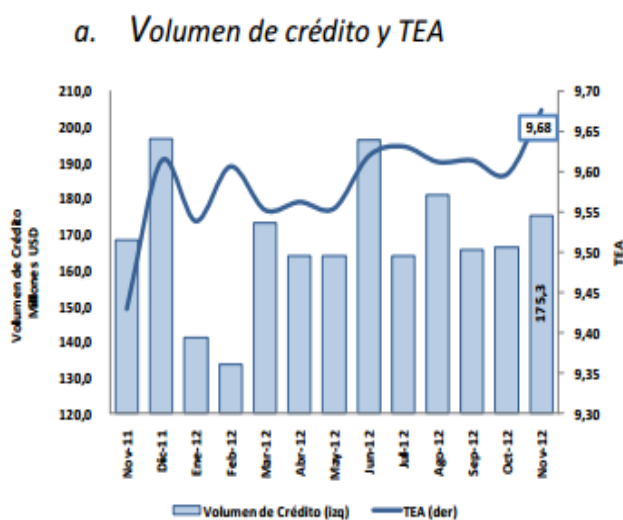
Es importante recalcar que el país está haciendo inversiones multimillonarias para renovar la forma en que se produce energía, el proyecto de COCA CODO SINCLAIR EP disparará la venta de materiales eléctricos en el país por una razón fundamental:

Con la nueva fuente de energía eléctrica en el país, se quitará la subvención del gas licuado, haciendo que se realicen miles de nuevas instalaciones eléctricas para remplazar cocinas, calefones etc.

1.2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

A continuación, el gráfico 6 muestra el volumen de crédito otorgado por el sistema financiero privado.

Gráfico 6. Volumen de crédito



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2012)

Elaborado por: Santiago Canala-Echevarría

Para el mes de mayo del 2011 el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado se situó en USD 1,571 millones, lo que representa un incremento de USD 50 millones con respecto a abril del 2011, equivalente a una tasa de crecimiento mensual de 3.3% y anual de 31.0%

El sector de la venta de material eléctrico esta relacionado muy fuertemente con el volumen de créditos y tasas de interés que da la banca, pues el giro del negocio está en tener stock suficiente para satisfacer las necesidades de

los clientes y generalmente se piden créditos para tener la liquidez necesario y realizar las compras de inventarios.

1.2.3. ASPECTOS POLÍTICOS

1.2.3.1. Relaciones entre el Sector Privado y el Gobierno

El gobierno actual ha implementado ciertos servicios de competencia en el sector de compras públicas que han hecho que la competencia sea más justa, pues los nombres de los vendedores participantes no se conocen y solo gana el vendedor con el precio más bajo.

1.2.3.2. Medio Ambiente y Ecología

En la actualidad el mundo está poniendo mucho énfasis en todo lo relacionado con el medio ambiente. Es por esto que los gobiernos de los lugares donde se explotan recursos como el cobre, pueden tomar medidas relacionadas a estopara disminuir el impacto ambiental, lo que puede afectar a la industria ya que el cobre es un recurso indispensable para la fabricación de los suministros eléctricos. La

relación entre estas decisiones y los precios de venta de los productos están estrechamente relacionadas.

1.2.4. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

1.2.4.1. Desarrollo de la Investigación Científica en el Sector

El desarrollo de la tecnología en la actualidad es muy cambiante y tiene un notable crecimiento. Este desarrollo es una oportunidad para el sector ya que se puede implementar nueva tecnología en la empresa que pueda ayudar a acelerar procesos como por ejemplo implementar maquinaria para que el proceso de corte y empaque sea más eficiente. Adicionalmente el desarrollo y la investigación ayudan a que se fabrique productos de mayor calidad lo que da un valor agregado al producto, en nuestro caso a los cables.

1.2.5. Conclusiones del análisis interno y externo de la empresa:

CanalaComercial Eléctrica es una empresa que ha tenido un crecimiento muy rápido por la falta de materiales eléctricos de calidad en el país, esto es un factor que si bien ha ayudado mucho a la empresa para crecer en tamaño y capital también la ha perjudicado puesto que mantiene una estructura

piramidal en la que se concentra todo el poder y toma de decisiones en la Gerencia General.

La empresa si bien tiene procesos para la realización de sus actividades estos no se encuentran descritos ni estandarizados, con la realización del SGC se pretende describir, estandarizar y registrar todos los procesos que tiene la empresa y también los procesos que pide la norma ISO 9001:2008.

En lo referente al análisis Situacional Externo es posible entender que la empresa tiene mucho terreno para seguir expandiéndose, el país se encuentra en un auge económico que puede y tiene que ser aprovechado. Es importante recalcar que si bien Ecuador se encuentra en un proceso de expansión también hay leyes nuevas impuestas por el gobierno que perjudican y dificultan muchísimo el proceso de importaciones al país, por esta razón Canala Comercial Eléctrica debe estar al tanto de las nuevas leyes y encontrar soluciones para mantenerse activo en el mercado.

2. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS

2.1. CLIENTES

Canala Comercial Eléctrica cuenta con aproximadamente 200 clientes fijos. A lo largo de los años del funcionamiento de la empresa han existido diferentes quejas pero nunca existió un proceso en cual se registraban y luego se les diera una solución para ser dadas de alta, con el nuevo sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, la empresa podrá empezar a registrarlas de manera ordenada, para luego darles una solución y seguir con el proceso de mejoramiento continuo.

2.2. LEGALES

Se deben cumplir los requisitos que establezcan los Organismos de Control:

- **SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**

Aplicación de la Ley de Compañías: Canala Comercial Eléctrica la aplica cumpliendo con la Inscripción en el Registro Mercantil, presentando Balances cada año, registro de Nómina de Accionistas.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:**

Ley de Registro Único de Contribuyentes: Canala la aplica registrándose como Contribuyente, para cumplir los fines impositivos e informar a la Administración Tributaria su domicilio, actividad que desarrolla.

Aplicación del Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno: declaraciones mensuales de Impuestos, declaración de Impuesto a la Renta.

Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos

Complementarios: Canala aplica en la emisión de Facturas, Notas de Crédito, las cuales deben estar debidamente autorizadas y cumplir con lo establecido por el SRI.

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION LABORAL

- **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Ley de Seguridad Social: Canala aplica con la afiliación desde el primer día de trabajo de los Empleados, pago de Beneficios de Ley: Fondos de Reserva, Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto.

- **MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES**

Código de Trabajo: Canala cumple con legalización de Contratos, Actas de Finiquito, pago de beneficios: Utilidades.

Reglamento de Seguridad y Salud: Canala cumple con esta ley al preservar la Salud de los empleados en el lugar de trabajo, proporcionando un ambiente de trabajo adecuado, dotando al personal de insumos que permitan desarrollar sus actividades cuidando su integridad.

- **MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Leyes y ordenanzas Municipales: Canala cumple con los permisos de Funcionamiento, cuenta con la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de las Actividades Económicas, Pago de Patentes; Permisos de bomberos .

2.2.1. Diagnóstico de Cumplimiento de la Norma ISO 9001

Con el propósito de contrastar la situación actual de la empresa, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que es el estándar mínimo que servirá de modelo de referencia para plantear, la propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa Canala Comercial Eléctrica, se utilizará el mismo esquema normativo como criterio de evaluación.

Se observa, por lo tanto, el mismo ordenamiento de la norma internacional para el análisis.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 3. Resultados Diagnóstico Normas ISO 9001

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
4.1	Requisitos Generales		
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades	La documentación el sistema de gestión de la calidad debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	La empresa no cumple con el literal a,b y d. Pero respecto al literal c, si bien no tiene los procedimientos documentados estos son aplicados por el personal de manera empírica. La empresa tiene procesos pero no están documentados
4.2.2	Manual de Calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad	La empresa no tiene un manual de Calidad.
4.2.3	Control de Documentos	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse	La empresa archiva los documentos legales como facturas, retenciones etc, en bodegas pero no se lleva un registro por nombre.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
4.2.4	Control de Registros	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	La empresa mantiene los diferentes registros (como actas) guardados dentro de la empresa, pero estos no cumplen ningún estándar de legibilidad ni orden específico por nombre ni código.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	Compromiso de la Dirección	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:	La alta dirección está comprometida pero no existe evidencia del compromiso
5.2	Enfoque al cliente	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	La empresa realiza encuestas de satisfacción y se pregunta a los clientes cuales son los requerimientos de los productos antes de realizar la facturación de los mismos.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.3	Política de Calidad	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: a) es adecuada al propósito de la organización, b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y e) es revisada para su continua adecuación.	La empresa actualmente no cuenta con una política de calidad.
5.4	PLANIFICACIÓN		
5.4.1	Objetivos de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	La empresa no tiene objetivo de calidad, los únicos objetivos que se manejan son los del departamento de ventas
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que: a) la planificación del sistema de gestión de la calidad, así como los objetivos de la calidad, y b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este	La empresa no tiene ningún calendario de planificación de un SGC, pero tiene calendarios de compra de material por sector.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.5	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	En los contratos de cada persona se aclara el puesto que esta persona tiene, pero no son comunicados dentro de la organización.
5.5.2	Representante de la dirección	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	No existe un representante de la Dirección
5.5.3	Comunicación interna	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La empresa mantiene una comunicación entre colaboradores por mail, teléfono y contacto personal

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.2	Información de entrada para la revisión	a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora.	La información en la empresa se maneja entre el cliente y el personal, esta no es archivada de manera ordenada y no existe un seguimiento de las mismas
5.6.3	Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.	Existe revisiones por la dirección pero son orales y directas con los colaboradores de la empresa, no existen registros
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	Provisión de recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente.	Existe la predisposición de alta gerencia para asignar recursos

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
6.2	RECURSOS HUMANOS		
6.2.1	Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	El personal es seleccionado y filtrado para que realice su trabajo de forma idónea (Proceso de Talento Humano)
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas, d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia	El personal es seleccionado y filtrado para que realice su trabajo de forma idónea (Proceso de Talento Humano)
6.3	Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	La infraestructura de la empresa; Maquinaria, vehículos y edificios son contralados por el encargado de mantenimiento de vehículos.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
6.4	Ambiente de trabajo	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	La infraestructura de la empresa; Maquinaria, vehículos y edificios son contralados por el Gerente General y el personal de mantenimiento
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1	Planificación de la realización del producto	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad	La empresa cuenta con una planificación de actividades; Compras, organización de material, papelería.
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	Estos requisitos son obtenidos por medio de encuestas, preguntas directas y/o reclamos de los clientes.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) están definidos los requisitos del producto, b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. 	<p>El personal de la empresa revisa el producto cuando este llega a las bodegas de la empresa y antes de ser despachado al cliente.</p>
7.2.3	Comunicación con el cliente	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. 	<p>La empresa cuenta con varios métodos de comunicación con el cliente: vías telefónicas, pagina web y contacto personal.</p>
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	<p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.</p> <p>Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. 	La empresa no diseña ni desarrolla ningún producto
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	<p>Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. 	La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	<p>Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. 	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	<p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:</p>	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	<p>Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria</p>	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria	La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria	La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.4	COMPRAS		
7.4.1	Proceso de Compras	<p>La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La empresa mantiene registros actualizados de todas sus compras asegurándose de que las compras que se hacen sean las necesarias y cumplan con las expectativas del cliente</p>
7.4.2	Información de las compras	<p>La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad. <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	<p>La empresa mantiene registros actualizados de todos sus proveedores, los requisitos que estos deben cumplir y toda la documentación de compras e importaciones. Esta info se encuentra en el calendario de compras manejado por gerencia</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.4.3	Verificación de los productos comprados	<p>La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>	<p>La empresa verifica la calidad de los productos cuando estos llegan a las bodegas de la empresa y también antes de ser despachados. No existen registros escritos pero cualquier novedad es reportada a gerencia</p>
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. 	<p>La empresa controla de forma permanente la prestación del servicio en sus diferentes áreas; Gerencia General, Depto. Ventas, Depto. Compras y en Bodegas</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados</p>	<p>La empresa vende productos de calidad certificada, tanto por sus proveedores como por empresas (ejemplo ISO 9001) que certifican la calidad de los proveedores.</p> <p>Aparte la empresa realiza encuestas de satisfacción a sus clientes.</p>
7.5.3	Identificación y trazabilidad	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros</p>	<p>La empresa Identifica todos sus productos tanto en inventario físico como virtual y lleva un control exacto de donde se encuentra cada producto (Bodegas) así como de su precio.</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.5.4	Propiedad del cliente	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros	La empresa maneja información del cliente, pues es necesaria para poder hacer el seguimiento cuando se hacen ventas a crédito. Esta información esta guardada bajo llave y tiene una persona responsable.
7.5.5	Preservación del Producto	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.	Todos los materiales son guardados en Bodegas adaptadas para que el producto se mantenga en condiciones ideales.
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.	La empresa cuenta con dos máquinas medidoras de cable, están son revisadas diariamente para asegurar que el metraje de venta es el correcto.

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8.2.1	Satisfacción del Cliente	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	Se realizan encuestas a los cliente de forma regular para ver si existen problemas. Según los resultados de las encuestas gerencia toma acciones
8.2.2	Auditoria Interna	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas , con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	La empresa no realiza auditorías internas
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente	Los diferentes departamentos de la empresa son controlados por una única entidad, Gerencia General. El gerente de la empresa realiza el seguimiento de lo planificado para el día, mes o año según sea el caso. No existen registros

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	<p>La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.</p> <p>Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente</p> <p>La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas</p>	<p>Los productos que comercializa la empresa cumplen con normas internacionales de calidad pero igual son revisados a la entrada y salida de la empresa. Los productos que son entregados a los clientes fuera de las oficinas son revisados por los choferes y de ser requerido por los mismos clientes</p>
8.3	Control del Producto No conforme	<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se Identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme</p>	<p>No existen ningún procedimiento para producto No Conforme</p>
8.4	Análisis de Datos	<p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p>	<p>Los datos de compras, ventas y datos en general son revisados únicamente por el Gerente General. Es la gerencia quien toma medidas correctivas de ser el caso</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora Continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	La empresa mantiene un mejoramiento continuo pues el gerente está en constante supervisión de los departamentos, pero no existe ningún registro
8.5.2	Acción Correctiva	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades Encontradas	Se toman acciones correctivas por parte del Gerente General pero no existen registros
8.5.3	Acción Preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	En la empresa se han tomado medidas preventivas, como mantenimientos vehiculares y de maquinaria pero no existen registros.

Fuente: Investigación

Figure 1

Page 12 of 12

Como se puede ver en el gráfico, el SGC inicia con la planificación. Este es un punto clave, pues a partir de la determinación de las fechas tentativas, se inició con la documentación básica y la capacitación del personal.

Solo cuando todo el personal supo lo que era la Administración por procesos, se pudo empezar con el proceso de creación de una Misión, Visión y un Mapa de Procesos inicial. Para diseñar y documentar estos tres requisitos se utilizaron ideas de todos los trabajadores; y se fueron modificando a lo largo de todo el proceso de acuerdo a los diferentes cambios que tuvo la empresa.

Con una Misión, Visión, Mapa de Procesos y personal capacitado se inició el proceso de Documentación de requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. Este proceso duró dos meses.

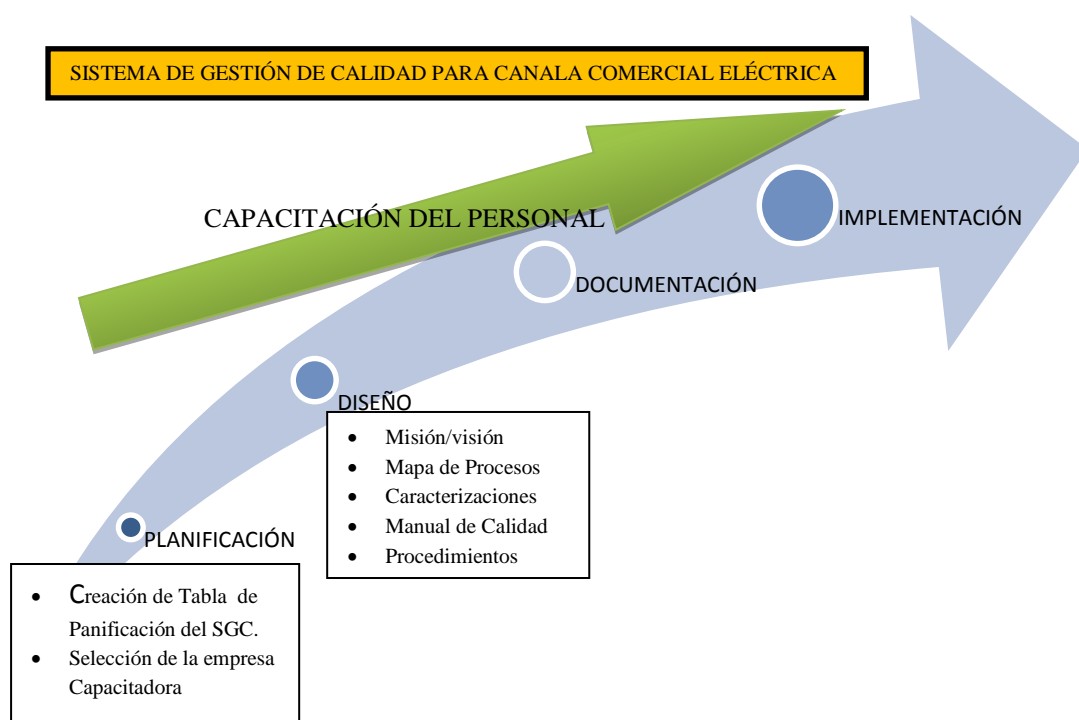
El personal pasó por dos talleres más; Auditores Internos y Herramientas básicas para el mejoramiento Continuo, con estas capacitaciones todo el personal de la empresa estaba apto para poner en marcha y empezar a experimentar con un SGC en su primera etapa.

Durante los primeros 4 meses se realizaron auditorias de prueba (no se muestran en la tabla de planificación de actividades del SGC) que ayudaron a los auditores y auditados a estar preparados para las auditorias que se realizarían en los meses de Abril y Mayo.

La empresa después de cuatro meses de aplicación del SGC estuvo lista para la primera Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad. En esta reunión se discutieron los avances respecto a las metas de los diferentes procesos con los responsables de procesos, el Gerente General y el representante de la Dirección.

El grafico 7.muestra de forma resumida el proceso de diseño, documentación e Implantación del SGC

Gráfico 7. Sistema de gestión de calidad para Canala Comercial Eléctrica



Fuente: Investigación

3.1. MAPA DE PROCESOS

Es una representación gráfica que, dependiendo del grado de desagregación que se desee mostrar, presenta un conjunto de procesos de la empresa, agrupados en procesos estratégicos, procesos clave u operativos, y procesos de soporte. Cada proceso está representado por un rectángulo. El nivel más alto de diseño corresponde a la concepción de la organización como una única caja o rectángulo. Un proceso puede descomponerse en una secuencia de procedimientos y/o instructivos. El mapa de procesos es la base para elaborar el organigrama estructural de la organización.(Velasco, 2010)

En Canala Comercial eléctrica se creó un mapa de procesos que en sus niveles superiores o procesos estratégicos se encuentran; La Gestión Estratégica y la Gestión de la Calidad. Estos dos procesos son los que dirigen al resto de la cadena de valor y procesos de apoyo, están dirigidos por El Gerente General (Gestión Estratégica) y por el Representante de la dirección (Gestión de Calidad)

La cadena de Valor está formada por tres procesos que son los que generan el ingreso a la empresa. En primer lugar está el proceso de *Adquisiciones*, que se encarga de las compras e importaciones de materiales. Seguido al proceso de Adquisiciones se encuentra el proceso *Logística*, en este proceso se recibe, almacena, despacha y se controla todo el inventario de la empresa. Y por

último en los procesos operativos se encuentra el proceso de *Comercialización*, en este podemos encontrar diferentes procedimientos para ventas, crédito y cobranzas y post Ventas.

Por último en el mapa de procesos de la empresa se encuentra a Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Gestión de la Infraestructura, estos procesos dan el soporte necesario para que la empresa funcione y el resto de procesos se pueda cumplir.

Para realizar el mapa de procesos el Representante de la dirección conjuntamente con el Gerente General primeramente crearon la política de Calidad.

La política de calidad de Canala Comercial se creó con dos bases sólidas:

1. Mejorar continuamente
2. Dar el mejor servicio a los clientes de la empresa para lograr satisfacción y seguir creciendo

Canala Comercial Eléctrica busca ser líder en el mercado nacional de material eléctrico importado por esta razón el crecimiento es básico. La manera más

fácil de crecer es mantener a los clientes satisfechos y mejorar las falencias de la empresa en el día a día. A continuación la política de calidad de la empresa

“En Canala Comercial Eléctrica estamos orientados a la satisfacción de los clientes internos y externos.

Nuestro personal esta consiente de la importancia de sus actividades y contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, siempre enfocados en la obtención de los objetivos de Calidad.”

Para completar el mapa de procesos fue también muy importante el desarrollo de la Misión y la Visión de la empresa.

La elaboración de la misión de Canala Comercial Eléctrica se realizó conjuntamente con todo el proceso de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001, pues antes de este proceso la empresa no tenía una misión clara ni escrita.

La elaboración de la Misión de la empresa estuvo a cargo del Gerente General y el representante de la dirección.

Para poder redactar la misión de la empresa se tomaron en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?

- ¿Qué buscamos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Dónde lo hacemos?
- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Para quién trabajamos?

Y el resultado del conjunto de preguntas fue; que Canala Comercial Eléctrica quiere convenir acuerdos comerciales con los clientes para mantener el negocio funcionando y creciendo. Si bien es importante que la empresa crezca en el día a día lo tiene que hacer también de manera ética y respetando a los clientes internos y externos de la empresa.

De esta forma la empresa tiene casi asegurado su crecimiento pues si se comercializan productos de calidad, mantiene un mejoramiento continuo y tiene claro que se trabaja por y para los clientes solo por eventualidades externas a la empresa, esta podría colapsar.

La misión de la empresa entonces es:

“Nuestra misión es establecer relaciones y acuerdos comerciales a largo plazo con nuestros clientes de manera ética, oportuna y esmerándonos en su satisfacción.”

3.1.1. Visión

Al igual que la Misión, la empresa no tenía visión antes del proceso de implantación de un SGC. La visión de la empresa estuvo a cargo del Gerente General y el representante de la dirección.

Y se elaboró en 3 pasos siguiendo la definición de (Fleitman, 2000)

Visión: “El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

Paso 1: ¿Qué es Visión?

La Visión de Canala Comercial Eléctrica fue denominada como el sueño de la empresa, es una declaración de aspiración de la empresa a mediano o largo plazo, es la imagen a futuro de cómo deseamos que sea Canala Comercial Eléctricamás adelante.

Paso 2: Preguntas para elaborar la Visión:

- ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?
- ¿Cómo seremos en el futuro?
- ¿Qué haremos en el futuro?
- ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

Paso 3: Contestar las preguntas

La empresa buscar dominar el mercado de la venta de materiales eléctricos importados en el país, pues dominar el mercado general de materiales eléctricos, es decir competir con productores nacionales y a la vez con importadores es virtualmente imposible por la inversión y capital de Canala Comercial Eléctrica.

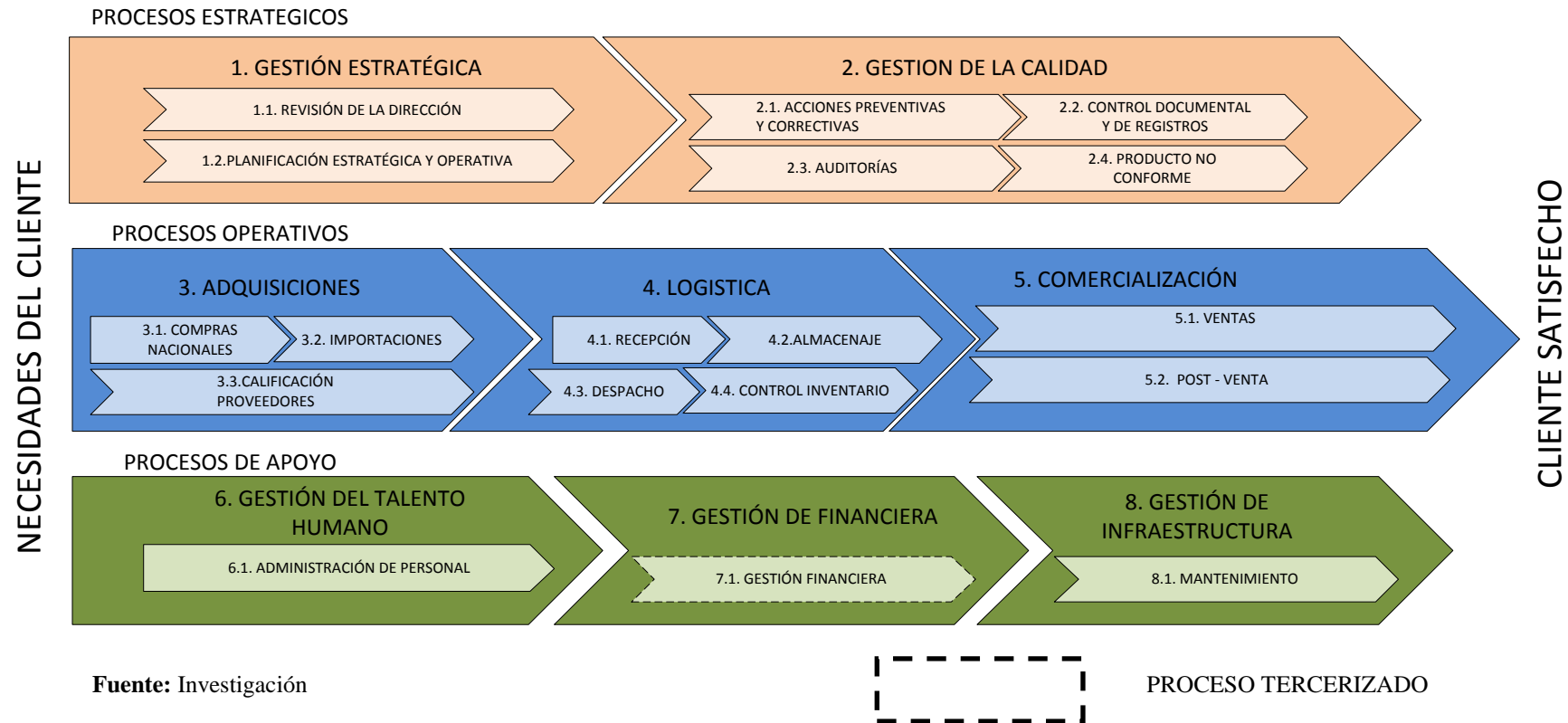
La empresa piensa mantener su misma línea de negocio y fortalecer su conexiones con las empresas a las que compra el material para poder importar cada vez más cantidad de material eléctrico al país.

Entonces, la Visión de Canala Comercial Eléctrica es:

“Nuestra visión es llegar a ser la empresa líder en comercialización de material eléctrico importado de calidad a nivel nacional en los próximos 5 años”

Con la Misión, Visión y Política de Calidad finalizadas fue posible la realización del mapa de Procesos que se encuentra a continuación.

Gráfico 8. Procesos estratégicos



Fuente: Investigación

3.1.2. Caracterizaciones

Las caracterizaciones de la empresa muestran un resumen del proceso.(Velasco, 2010)

Y tienen los siguientes campos:

Objetivo:Que es lo que quiere lograr el proceso

Responsable: Quien es la persona que está a cargo de que el objetivo se cumpla

Límites del Proceso: Acciones de inicio para cumplir los objetivos y acciones finales para cumplir el objetivo.

Controles: que están divididos en: Documentos, Registros y Normas

Entradas y Salidas del Proceso: La entradas se refieren a los procesos que aportan algo, como por ejemplo documentos o registros y las Salidas se refieren a documentos, reportes, registros etc. que salen del proceso a otros Procesos.

Recursos: Pueden ser humanos, de Infraestructura o de Software o Hardware.

Objetivos de Calidad: El objetivo de Calidad del proceso que tiene que estar relacionado con la política de Calidad de la empresa.

A continuación se presenta un ejemplo de caracterización del Proceso de Gestión Estratégica.

3.1.3. Procedimientos de CanalaComercial


Canala Comercial Eléctrica tenía varios procesos antes de la aplicación del SGC, pero estos procesos no estaban documentados, guardados ni cuidados de forma apropiada. De hecho los procesos eran aplicados por los trabajadores y gerencia de forma empírica.

Con la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad la empresa se vio forzada a documentar sus procesos actuales más algunos que no existían, pero eran necesarios para tener un sistema completo y funcional de Gestión de Calidad.

Los procesos de la empresa cuentan con 7 puntos que son explicados a detalle en el proceso de Control Documental.

El Proceso de Control Documental fue el primer proceso creado en la empresa. Con este proceso se dio paso a la creación de cada uno de los procesos que aparecen en el Mapa de Procesos. Así mismo si la empresa decidiera aumentar algún proceso el documento Proceso de Control Documental servirá de referencia para su creación o si es el caso modificación.

A continuación el Proceso de Control Documental:

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GC-01		CONTROL DOCUMENTAL	
EDICION Nº 01		FECHA EDICIÓN: 28/01/2013	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General	

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para elaborar, revisar, autorizar y controlar los documentos del sistema de gestión de calidad de Canala.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos generados internamente tales como políticas, reglamentos, normas, otros documentos normativos, que son parte del Sistema de Calidad de Canala Comercial Eléctrica.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El representante de la Dirección es responsable del cumplimiento de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

Documentos del sistema de Gestión de Calidad: Comunican el propósito del sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr cumplir con los requisitos de la organización y mejoramiento de Calidad.

Manual de Calidad: Documento que proporciona información de cómo realizar las actividades y los procesos de manera coherente en concordancia de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

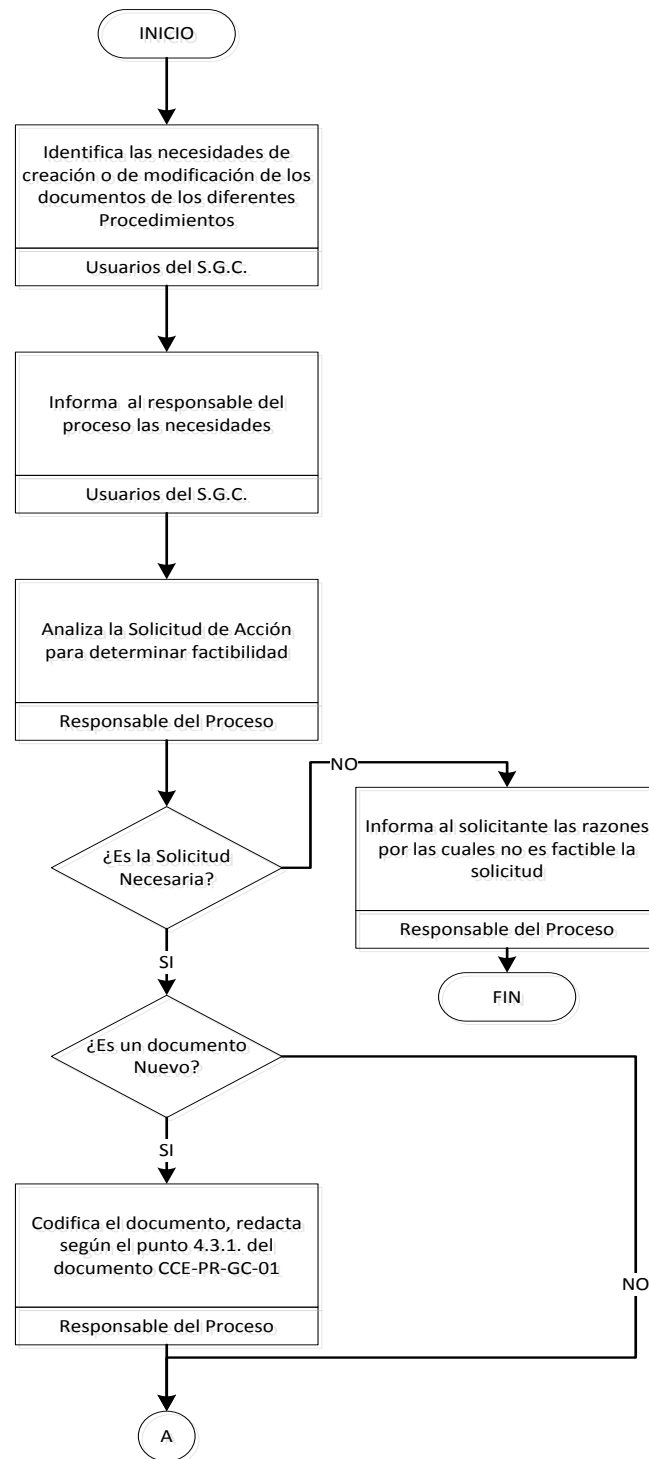
Procedimiento: Documento que proporciona información de cómo realizar las actividades y los procesos de manera coherente

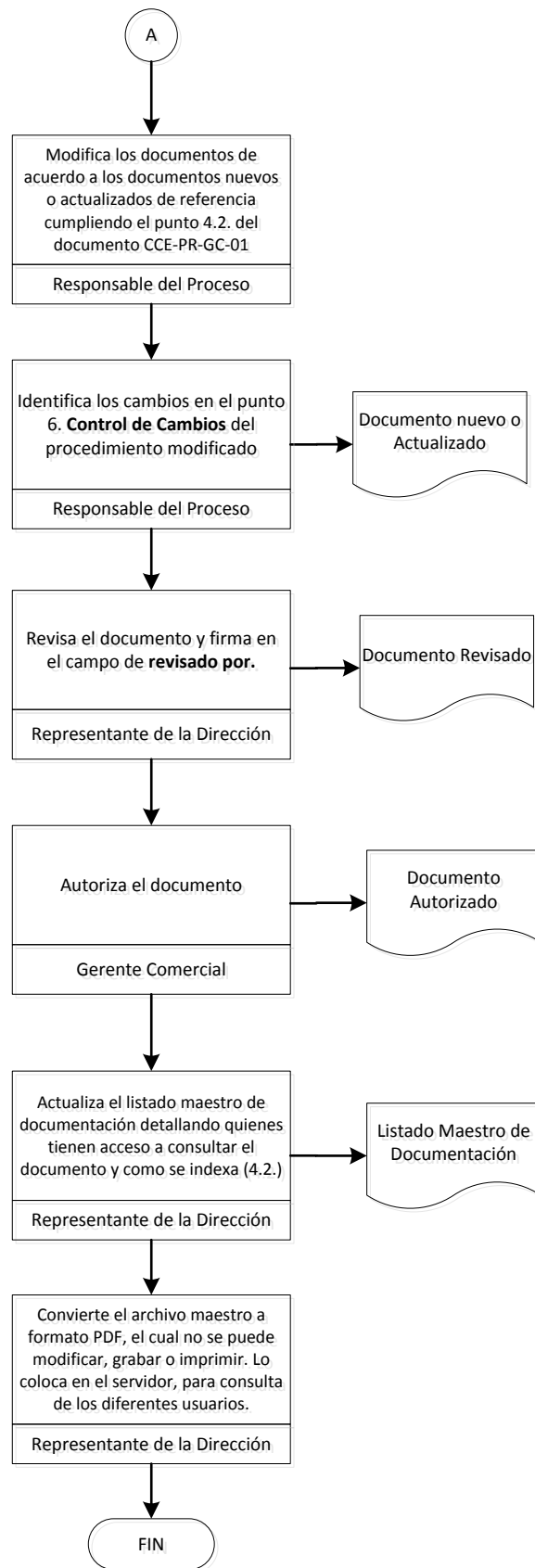
Documento Externos: Son aquellos que CCE determina que son necesarios para la planificación y la operación de su SGC.

RDDI: Representante de la dirección

5. METODOLOGIA

5.1.DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL





5.2.POLITICAS GENERALES DE CONTROL DOCUMENTAL

- Todos los documentos son revisados y autorizados en un documento físico que es guardado por el representante de la dirección.
- El documento revisado y autorizado que se coloca en el servidor, no tendrá lleno el campo con las firmas de elaborado, revisado y autorizado, si no con los nombres de los responsables.
- Los documentos obsoletos deben ser retirados del servidor y guardados por el representante de la dirección en un disco externo. Se guardará un documento físico de las versiones anteriores.
- La codificación se realiza antes de su emisión de acuerdo a los especificado en el numeral 4.3.
- Para la distribución y difusión de los documentos se cuenta con los recursos de la intranet. Los archivos de los documentos están disponibles para consulta en el directorio oficial: `\\SERVER2012\Users\informix\Documents\IsoCanala Comercia\CCE-PR-GC-001 DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD` en formato digital no editable.
- Existe un ejemplar impreso con las firmas de elaboración, revisión y aprobación custodiado por el Representante de la Dirección.
- Cuando se requieren modificaciones a los documentos, el responsable de cada proceso solicita al Representante de la Dirección el archivo en formato editable. Realiza las modificaciones y entrega el archivo con la actualización del N° de edición al Representante de la Dirección para su revisión. El Gerente Comercial aprueba.

- El Representante de la Dirección publica la nueva versión en formato no editable en el directorio oficial.
- Los últimos cambios en los documentos se los identifica con un resumen en la plantilla Historial de versiones incluida en el punto 6. de cada documento.
- El RDDI guarda los archivos de los documentos obsoletos en un disco externo y los archivos físicos en un archivador. Los documentos físicos obsoletos se guardaran en una carpeta con el nombre de “Documentos Obsoletos”
- Los documentos se redactan en presente y modo impersonal.
- Los documentos físicos sin firmas en el primer campo del mismo se consideran borradores.
- Cuando se utilice videos como Instructivos:
- Se codificará dando la categoría IN
- La revisión y aprobación se incluirán en el video mediante declaración personal
- Los videos obsoletos serán eliminados
- Los Videos serán guardados en
- \\SERVER2012\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\4. LOGISTICA bajo su nombre y código. También existirá una copia en el área de inventarios.
- Todos los videos serán incluidos en la lista maestra de Documentos

- Los videos no contendrán los 7 elementos de la estructura de documentos escritos, sino solo el título y la explicación mediante imágenes y voz.

6. ELABORACION Y CODIFICACION

Para elaborar documentos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad se debe seguir los siguientes pasos:

7. **Cabecera:** todo el texto en mayúsculas y fuente Arial 12 se utiliza el siguiente diseño:

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GC-04		CONTROL DOCUMENTAL Y DE REGISTROS	
Edición Nº. 01			PAG.

Logotipo: Se utiliza el logotipo vigente:



Nombre del procedimiento: es el nombre con cual se identifica el documento utiliza negrilla

Página N de M: donde N es el número de página actual y M es el total de páginas del documento, utiliza negrilla.

Edición: es el número secuencial que se asigna a cada modificación realizada a un documento, utiliza negrilla.

Código: es la nomenclatura con la cual se identificarán todos los documentos del SGC, está en negrilla y la codificación es de acuerdo al siguiente formato:

CCC-TD-AA-NN

Dónde:

CCC es la identificación de la compañía.

CCE Canala Comercial EléctricaS.A.

TD es el tipo de documento el cual se codifica de la siguiente manera:

MN Manuales

PR Procedimientos

IN Instructivos

RG Registros

AA es el proceso a ser descrito, al cual pertenece el documento. Se ha codificado de la siguiente manera:

Estratégicos:

GE Gestión Estratégica

GC Gestión de Calidad

Operativos:

AD Adquisiciones

LO Logística

CO Comercialización

Apoyo:

GI Gestión Infraestructura

TH Gestión del Talento Humano

NN es el número de creación de los documentos en cada área el cual debe ser secuencial.

Ejemplo: Procedimiento de Ventas **CCE-PR-CO-01**

8. Elaboración, Revisión y Aprobación del Documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

9. Estructura del Documento

Todo documento presenta la siguiente estructura:

1. Propósito
2. Responsable del Procedimiento
3. Definiciones
4. Metodología
5. Registros
6. Control de Cambios
7. Anexos

Dónde:

1 Propósito: describe para qué sirve el documento.

2 Alcance: Hasta donde llega el procedimiento en el SGC

3 Responsable del Procedimiento: describe quien(es) es(son) responsable de elaborar, revisar, cumplir el documento.

4 Definiciones: diccionario de los términos usados en el documento

5 Metodología: es la descripción detallada, ordenada y sistemática de los pasos necesarios que se requiere para cumplir un procedimiento, instructivo o manual.

5.1. Diagrama del procedimiento: Aplica cuando el procedimiento posee un diagrama de flujo, caso contrario el título del punto 4.1. Será “descripción de actividades”.

5.2. Políticas Generales: Determina las reglas y lineamientos para la ejecución del procedimiento.

En el caso de existir más diagramas en un procedimiento se seguirá la numeración secuencial. (Ejemplo: 5.3.; 5.4.)

6 Documentos y Registros: describe los registros que están relacionados con el documento desarrollado y utiliza el siguiente cuadro.

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición

7 Control de Cambios: Se utiliza el siguiente diseño:

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación

8 Anexos: conjunto de documentos utilizados como: gráficos, formularios, tablas, registros, utilizados en el documento.

Notas para el caso de elaboración de documentos diferentes al procedimiento:






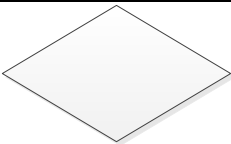




- 1)** En el caso de los Instructivos y Manual de Calidad se pondrán solo los puntos siguientes:

1. PROPÓSITO
2. RESPONSABLES
3. METODOLOGÍA
4. CONTROL DE CAMBIOS

4.3.5. Simbología utilizada para el diagrama de flujo

En el grafico 9. se presenta la simbología (bajo la norma ANSI) utilizada en los flujos de los diferentes procesos.

Gráfico 9. Simbología utilizada para el diagrama de flujo

	Inicio del Diagrama
	Fin del diagrama
	Conector de páginas
	Actividad
	Documento
	Decisión
	Procedimiento
	Base de Datos
	Entidad Externa
	Conector

4.3.6 Control de Documentos Externos

4.3.6.1 Identificación

Los Documentos que Canala Comercial Eléctrica ha identificado se encuentran en el registro **CCE-RG-GC-02**

Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de Archivar

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
CCE-RG-GC-02	Lista de Documentos Externos Controlados	Digital	<u>\\SERVER2012\User\s\informix\Document\s\Iso Canala Comercial/CCE-RG-GC-02</u>	Permanente	No aplica	Representante de la Dirección

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GC-02	CONTROL DE REGISTROS		
EDICION Nº 01	FECHA EDICIÓN: 23/01/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PRÓPOSITO

Asegurar que los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad de Canala estén controlados y definir la forma de identificar, almacenar, recuperar, proteger, establecer tiempos de retención y eliminación de estos registros.

2. ALCANCE

Aplica este procedimiento a todos los registros generados internamente que son parte del Sistema de Calidad de Canala Comercial Eléctrica.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El Representante de la Dirección y los Líderes de Proceso son los responsables de la implantación y de asegurar el cumplimiento de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

NO APLICA

5. METODOLOGIA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS

- a)** Los registros del SGC son codificados como;

CCE-RG-XX-YY en dónde:

CCE: Canala Comercial Eléctrica.

RG: Registro.

XX: Codificación del proceso al cual corresponde el procedimiento.

YY: Número consecutivo del registro.

Ejemplo: CCE-RG-CG-01

- b)** Los registros emitidos por el sistema contable o emitidos via e-mail no tendrán codificación ni encabezado.
- c)** Todos los registros incluirán la(s) fecha(s) de los datos en cualquier lugar del mismo
- d)** Todo registro (que no sea emitido por el sistema contable o emitido vía e-mail) debe tener el siguiente encabezado:

	(NOMBRE DEL REGISTRO)	Edición:
	CODIGO:	

Se puede colocar el logo o el nombre “Canala Comercial Eléctrica”

ELABORACIÓN

Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

- Todo registro, además de la información indicada en el formato que consta en cada procedimiento que lo genera, debe contener la fecha en que se origina la información, además del nombre y/o cargo y/o firma de la persona que coloca la información.
- De ser requeridas modificaciones por medio de tachones o correcciones, se recomienda que el responsable de esta acción coloque su nombre junto a la alteración.
- El responsable de archivo asegura que los registros:
 - Se encuentran identificados.
 - Se mantienen legibles.
 - Están clasificados y almacenados de manera que faciliten su accesibilidad.
 - Se encuentren ubicados en instalaciones para prevenir daño, deterioro o pérdida.

- Se realice lo indicado en el capítulo 5. sobre el destino final para los registros que han cumplido con su tiempo de retención.
- El sistema saca respaldos de forma diaria. Adicionalmente se guardará en un disco externo la información de forma mensual sobre-escribiendo la información antes guardada. El encargado de sacar los respaldos mensuales será el Técnico de sistemas

RETENCIÓN DE REGISTROS Y DESTINO FINAL

- Los tiempos de retención y destino final de cada uno de los registros se encuentran identificados en el punto 5 de cada uno de los procedimientos.

PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS

- Los registros digitales guardados tanto en el servidor como en discos externos deberán ser periódicamente analizados por un anti virus actualizado. El responsable de mantener un antivirus Actualizado será el Técnico de Sistemas.
- Los registros físicos son protegidos al ser guardados en los archivadores establecidos para el efecto.

ACCESIBILIDAD

- El acceso a los registros digitales por parte de los usuarios deberá ser limitados por claves. El responsable de crear y modificar las claves es el técnico de sistemas.

- El acceso a los registros físicos los tiene el personal de cada proceso, en el caso de que una persona ajena al proceso quiera acceder a la información tiene que pedir permiso (verbal) al responsable o usuario del proceso.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
No tiene registros	No tiene registros	No tiene registros	No tiene registros	No tiene registros	No tiene registros	No tiene registros

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

No aplica

3.2. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD


El Manual de Calidad de Canala Comercial Eléctrica es un documento que tiene por objeto el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios de la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en los servicios que presta a sus clientes internos y externos, de esa manera prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas y evitar su repetición, que, a través de la gestión de sus

procesos, permite alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de los usuarios.(Fermín Gómez Fraile, 2003)

El manual de Calidad de la empresa fue desarrollado por el Representante de la dirección con aprobación del Gerente General.

El manual de Calidad es un documento público de la empresa, de esta forma nuestros clientes, proveedores, accionistas, etc. Pueden saber exactamente cómo funciona la empresa, las reglamentaciones que cumple y la que no.

A continuación se presenta el Manual de Calidad de Canala Comercial Eléctrica:

		MANUAL	
CÓDIGO: CCE-MN-GC-01		MANUAL DE CALIDAD	

1 ÍNDICE

1. ÍNDICE
2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA
3. ALCANCE
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Requisitos generales

Requisitos de la documentación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la dirección

Enfoque al cliente

Política de calidad

Planificación

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión por la dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de recursos

Recursos humanos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Planificación de la realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

Desarrollo de productos

Compras

Producción y prestación del servicio

Control de los dispositivos de seguimiento y medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

Seguimiento y medición

Control del producto no conforme

Análisis de datos

Mejora

2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Canala Comercial Eléctrica es una empresa Ecuatoriana-Chilena dedicada a brindar servicios de asesoría técnica y venta de material eléctrico, tales como: Conductores, piezas eléctricas, tableros eléctricos.

El ingeniero eléctrico Jaime Canala-Echevarría crea Ingeniería Canala en el año 1979, una empresa dedicada a la estructuración de planos e instalaciones de material eléctrico. Para llevar a cabo el trabajo era necesaria la importación de todo el material eléctrico; es ahí cuando la comercialización de dichos suministros presentaba una oportunidad de negocio en el país, por lo tanto decide crear la Compañía Canala Comercial Eléctrica, empresa constituida y registrada en mayo de 2004 en la ciudad de Quito, Ecuador.

Actualmente la matriz de la empresa se encuentra ubicada en la Avenida Eloy Alfaro 54-63 y de las Higueras Quito-Ecuador

3 ALCANCE

El Manual de Calidad de Canala Comercial Eléctrica, establece la Política y los Objetivos de Calidad de la empresa, y describe la forma en que se ha estructurado su sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, con el fin de asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente, dando énfasis en la mejora continua de los procesos.

Los elementos definidos en este manual aplican a todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios en sus instalaciones ubicadas en la ciudad de Quito.

El Sistema de Gestión de Calidad cubre los procesos indicados en el capítulo 4.1 de este Manual. Se exceptúa del sistema de Gestión de Calidad al proceso de Gestión Financiera debido a que no afecta directamente a la comercialización de los productos.

El Sistema de Gestión de Calidad excluye a los siguientes elementos de la Norma ISO 9001:2008

7.3 Diseño:

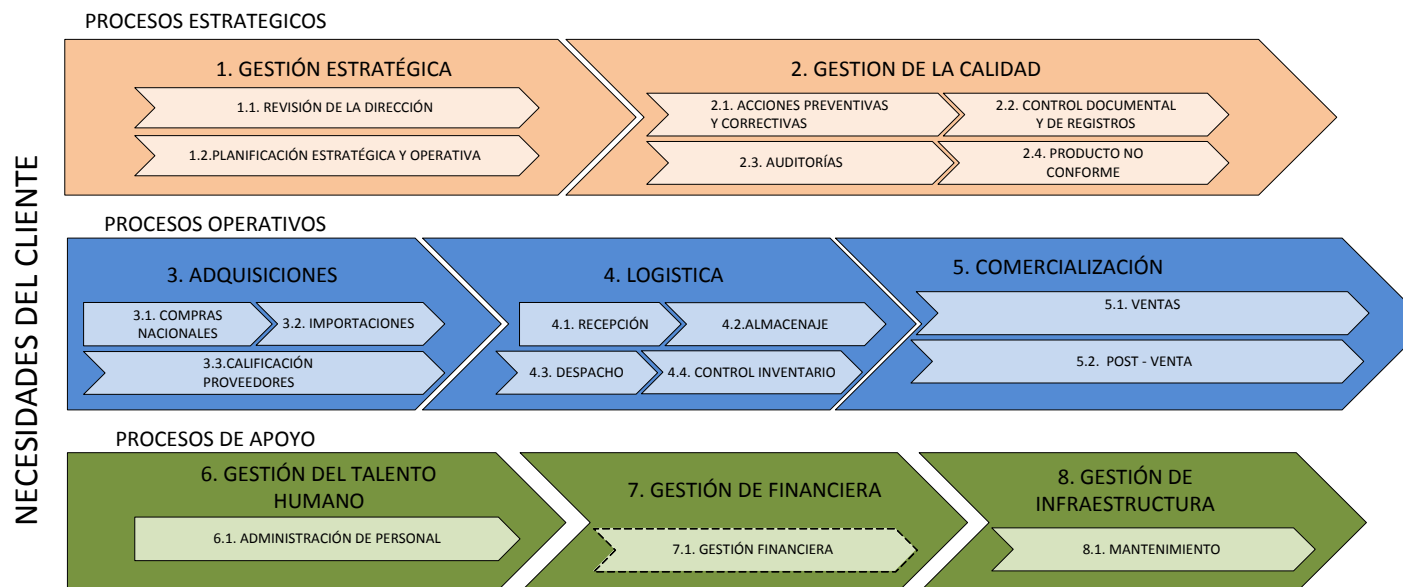
Canala Comercial Eléctrica no realiza diseño de nuevos productos (servicios), ya que comercializa material eléctrico al por mayor fabricado por proveedores externos

4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Canala Comercial Eléctrica se encuentra comprometida en mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma ISO 9001: 2008, para lo cual ha identificado los siguientes procesos, su secuencia e interacción

Gráfico 10. Proceso estratégico



Fuente: Investigación
Proceso Tercerizado



Canala Comercial Eléctrica define los criterios y métodos para asegurar la operación efectiva y el control de sus procesos, a través de la documentación del sistema

Para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, se monitorean los procesos, analizan y se pone en práctica acciones según lo establece la documentación del sistema.

En los documento **Mapa de Procesos de Canala Comercial Eléctrica y Caracterizaciones por procesos** se describe con detalle las interacciones, controles y recursos de estos procesos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

La estructura de la documentación definida por Canala Comercial Eléctrica tiene como finalidad soportar el Sistema de Calidad y consta de 4 niveles de documentación:

- I. **El Manual de Calidad**, que establece la política y objetivos de calidad, y describe el Sistema de Gestión de Calidad.
- II. **Procedimientos**, que definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quienes son los responsables de los mismos. En cada procedimiento se hace referencia a Instrucciones de Trabajo y registros, según corresponda.
- III. **Las Instrucciones de Trabajo**, que definen la forma de ejecutar tareas específicas.

IV. **Los registros** que presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas.

4.2.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad sirve de guía para entender el Sistema de Gestión de Calidad de Canala Comercial Eléctrica describiendo además, las políticas de la empresa frente a la Norma ISO 9001: 2008. Es un documento controlado, su alcance se define en el capítulo 3.

Este manual refiere en cada capítulo los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad de Canala Comercial Eléctrica.

Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, se indica en el capítulo 4.1 de este manual.

4.2.3 Control de los documentos

Canala Comercial Electrica controla los documentos del Sistema de Gestión de Calidad mediante lo indicado en el **Procedimiento de Control de DocumentosCCE- PR-CG-01**

Este control contempla los siguientes elementos:

- a) La aprobación antes de su emisión a fin de establecer su aplicabilidad y cumplimiento con la normativa establecida.
- b) La actualización y aprobación de las nuevas revisiones de los documentos.

- c) La identificación de los cambios realizados y el estado de revisión actual del documento.
- d) La disponibilidad de los documentos en los puntos de uso.
- e) La fácil identificación y el mantenimiento de su legibilidad.
- f) La identificación de los documentos de origen externo y el control de su distribución.
- g) La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos.

4.2.4 Control de los registros

El **Procedimiento de Control de Registros CCE-PR-GC-02**, detalla la manera de identificar, almacenar, recuperar, proteger, retener y disponer de los registros de calidad.

Para proporcionar evidencia de conformidad con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, los registros de calidad son archivados y conservados en el área en donde se generan o utilizan. El responsable por el mantenimiento de los registros garantiza que:

- Los registros se conservan legibles.
- Se pueden encontrar fácilmente.

- Estén disponibles para evaluaciones, si se requiere.
- Estén archivados de manera que se prevenga el daño, el deterioro y la pérdida.

Los periodos de retención de los registros se encuentran definidos en el punto 5. de cada procedimiento.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General de Canala Comercial Eléctrica, muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad:

- Divulgando en todos los niveles de la organización la política y los objetivos de la calidad.
- Realizando las Reuniones de Revisión de la Dirección.
- Suministrando los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, mediante:
 - a) La participación de personal competente en actividades que afectan a la calidad del producto y el suministro de la capacitación necesaria para mejorar esta competencia.
 - b) La disponibilidad de los equipos de proceso necesarios para prestar los servicios cumpliendo con los requerimientos establecidos y la ejecución de las actividades necesarias para su mantenimiento.

c) La realización de Auditorías Internas que permitan establecer las acciones correctivas y de mejora necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Gerente General realiza un seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos, mediante los resultados de las encuestas realizadas según el **procedimiento Post-Venta (CCE-PR-CO-01)**. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos.

Además realiza el seguimiento al cumplimiento de los objetivos que se relacionan con el cumplimiento al cliente.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

El Gerente General de Canala Comercial Eléctrica establece, aprueba y divulga la siguiente política de calidad:

En Canala Comercial Eléctrica estamos orientados a la satisfacción de los clientes internos y externos.

Nuestro personal esta consiente de la importancia de sus actividades y contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, siempre enfocados en la obtención de los objetivos de Calidad.

Esta Política es comunicada al personal para obtener su entendimiento. La comunicación se realiza principalmente mediante explicaciones de cada Responsable de Procesos al personal de su Proceso, mediante publicación en las carteleras o en ciertos documentos de la empresa, y en la página web www.canala.com.ec

La Política de la Calidad es revisada anualmente por el Gerente General para asegurarse de su continua adecuación, esta revisión se realiza anualmente conjuntamente con la definición de los objetivos de calidad

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

El Gerente General y los Responsables de Procesos establecen anualmente los objetivos de calidad y los indicadores necesarios para evidenciar la mejora establecida, considerando su concordancia con los objetivos de la compañía y al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El Gerente General realiza un seguimiento al avance de los indicadores a fin de establecer si se dirigen al logro de los objetivos, y definir las acciones correctivas en el caso en que se produzcan desvíos. Este seguimiento se efectúa en las Reuniones de Revisión de la Dirección.

Los objetivos de calidad se indican en el Registro **Cuadro de indicadores y Objetivos de calidad** con código **CCE-RG-GE-05**

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

En el registro **Planificación del Sistema de Gestión de Calidad CCE-RG-GE-03** se indica la planificación anual que realiza Canala Comercial Eléctrica, con el fin de implementar, mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad, considerando el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de los procesos que se explican en el capítulo 4.1 de este manual.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Organigrama, el Manual de Funciones y Competencias y los **Procedimientos** de Canala Comercial Eléctrica definen los niveles de autoridad y las responsabilidades del personal. Estos documentos son aprobados por el Gerente General para expresar su conformidad con los mismos.

En el *Manual de Funciones y Competencias* y en los procedimientos del sistema, se encuentran asignadas las responsabilidades y autoridades de los empleados para la consecución de los Objetivos de Calidad de Canala Comercial Eléctrica.

El Gerente General y los Responsables de Procesos comunican las responsabilidades y autoridades a los empleados y controlan su cumplimiento.

5.5.2 Representante de la Gerencia

El Gerente General de Canala Comercial Eléctrica designa a Analista Administrativo de Calidad como su representante para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, para informar sobre su desempeño y necesidades de mejora, y para promover en la organización el conocimiento de los requisitos del cliente.

5.5.3 Comunicación Interna

La comunicación en Canala Comercial Eléctrica es un componente básico de su estructura interna que se genera en todos los niveles de la organización para permitirnos el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos.

Algunos elementos que nos permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: las reuniones de revisión de la dirección, reuniones cliente interno-proveedor interno, información en memorandos y carteleros, y la comunicación mediante la página web (www.canala.com.ec), teléfonos celulares y mails.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente General mediante reuniones con el Representante de la Dirección y con los Responsables de Procesos, revisa en forma periódica el Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de establecer las acciones necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento y eficacia. También para evaluar las oportunidades de mejora y cambios en todos los elementos del Sistema, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

El Representante de la Dirección y los Responsables de Procesos presentan información actualizada sobre:

- Resultados de auditorías internas y externas de calidad.
- Retroalimentación de información del cliente, a través de encuestas de satisfacción y reclamos presentados.
- El funcionamiento de los procesos a través de información estadística o indicadores.
- El estado de las acciones preventivas, correctivas y mejoras.
- El seguimiento a las acciones comprometidas en revisiones anteriores.
- Propuestas de mejora y cambios que afecten al Sistema de Gestión de Calidad

La información presentada, decisiones tomadas, y acciones establecidas son registradas, incluyendo:

- Las oportunidades de mejora en el sistema y sus procesos.
- Las mejoras respecto a satisfacer los requerimientos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

La metodología a seguir se describe en el **Procedimiento de Revisión de la Dirección CCE-PR-GE-01**.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Gerente General a través de las reuniones de Revisión Gerencial y de otras reuniones con los Responsables de Procesos, determina y proporciona en forma oportuna los recursos humanos (personal técnico y operativo), técnicos (equipos y maquinaria) y materiales (insumos) requeridos para asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que ocupa cargos de responsabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad es competente respecto a los criterios definidos el Gerente General y los Responsables de Procesos. Los criterios están basados en requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia, y se encuentran descritos en el **Manual de Funciones y Competencias**.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Canala Comercial Eléctrica se asegura de la competencia de su personal mediante:

- Establecimiento de procesos de selección de personal adecuados a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones.
- Capacitación e inducción de ser necesarios para el desempeño de los diferentes cargos, al momento de la incorporación del personal a la empresa y durante su permanencia en ella.
- Evaluación de la competencia del personal que forma parte de la empresa, con base en los requisitos establecidos en el **Manual de Funciones y Competencias**.

Los resultados de la evaluación de la competencia, además de otros elementos como el desempeño y objetivos de cada área, sirven de fundamento para establecer las necesidades de capacitación del personal. La capacitación proporcionada es evaluada posteriormente a fin de establecer su eficacia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Los Responsables de Procesos identifican la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos comercializados por Canala Comercial Eléctrica, siendo El Gerente General el responsable de proveer estos recursos. Los dos responsables del

Procedimiento de Mantenimiento establecen y ejecutan las acciones necesarias para su sustento.

La infraestructura necesaria incluye las áreas de trabajo, el equipo para los procesos y los servicios de apoyo.

El procedimiento Mantenimiento con código **CCE-PR-IF-01** detallan la forma en la que se realiza el mantenimiento en las instalaciones de Canala Comercial Eléctrica, en las áreas y equipos que afectan directamente a la calidad del servicio.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Gerente General considera que el personal es un elemento vital en su Sistema de Gestión de Calidad, por lo que ha delegado en el Analista Administrativo de Talento Humano, el liderazgo en la definición y ejecución de normas de seguridad industrial y salud que permitan mantener un ambiente de trabajo seguro y confortable, que aporte efectivamente al cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto. El analista Administrativo de

Talento Humano es responsable del certificado de Seguridad y Salud emitido por la entidad gubernamental correspondiente.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO)

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En Canala Comercial Eléctrica la planificación de la realización del producto esta detallada en los diferentes procedimientos desde el proceso de Adquisiciones, pasando por Logística y terminando con Comercialización.

Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la prestación de los servicios, El Gerente General y los Responsables de Procesos, según corresponda, determinan los objetivos de calidad y especificaciones para el producto; los procesos, documentos y recursos necesarios; las actividades de seguimiento, inspección, y los criterios de aceptación; además de los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El procedimiento **Ventas CCE-PR-CO-02** detalla la forma en que se determinan las necesidades del cliente, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso del producto y otros requisitos adicionales determinados por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Previo a comprometerse a suministrar un producto, Canala Comercial Eléctrica se asegura que se han revisado los requerimientos del cliente. El **Procedimiento de Ventas CCE-PR-CO-02**, detalla la manera en que la organización se asegura que:

- Los requisitos del producto están claramente definidos.
- Las diferencias entre los requisitos del pedido y los expresados previamente, han sido resueltas.
- La organización establezca si tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Se registran los resultados de la revisión de los requisitos del producto.

En caso de existir cambios en los requisitos del producto, el Gerente General, acuerda con los clientes los detalles de la modificación en el pedido y comunica al personal pertinente sobre los cambios de ser el caso.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Canala Comercial Eléctrica identifica y pone en práctica disposiciones para la comunicación con los clientes en aspectos como:

- Información del producto a través de catálogos.
- Atención de consultas o pedidos, incluyendo modificaciones, según lo indicado en el

Procedimiento de Ventas CCE-PR-CO-02

- Retroalimentación de información del cliente mediante encuestas de satisfacción y atención a reclamos.

Los medios de comunicación utilizados son aquellos que nos permiten tener una comunicación oportuna y pueden ser: teléfono, fax, e-mail, correo y pagina web.

7.3 DESARROLLO DE PRODUCTOS

Canala Comercial Eléctrica no incluye en su Sistema de Gestión de Calidad el desarrollo de productos según se indica en las exclusiones explicadas en el capítulo 3 de este Manual.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

Canala Comercial Eléctrica ha establecido un procedimiento para asegurarse de que los materiales y servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados y aporten al desarrollo normal de sus procesos de comercialización. Esto se especifica en los

procedimientos de **Compras Nacionales (CCE-PR-AD-01)** e **Importaciones (CCE-PR-AD-02)**.

La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores en función de su aptitud para cumplir con los requisitos relativos a la calidad, así como también en términos de precio y de marca, los criterios para la selección y evaluación periódica se encuentran definidos en el **Procedimiento de Compras Nacionales (CCE-PR-AD-01)**

Los proveedores de Canala Comercial Eléctrica son aquellos que suministran materiales o servicios necesarios para la realización de sus actividades.

7.4.2 Información de las compras

Los documentos de compras contienen los datos que describen en forma clara el material solicitado. Estos son revisados y aprobados previo al envío al proveedor, según lo indicado en los procedimientos **Compras Nacionales (CCE-PR-AD-01)** e **Importaciones (CCE-PR-AD-02)**.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En Canala Comercial Eléctrica se verifican los materiales comprados para asegurar el cumplimiento con los requisitos de compra especificados, siguiendo lo indicado en los

Procedimientos Compras Nacionales (CCE-PR-AD-01). Importaciones (CCE-PR-AD-02) y Recepción (CCE-PR-LO-01).

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los **Procedimientos Compras Nacionales, Importaciones, Recepción, almacenaje, Despacho, Control de Inventario, Ventas y Post-Venta** definen los métodos para la ejecución y supervisión de las diferentes operaciones para la prestación del servicio. Asegura la disponibilidad de la información con las características del producto, define las **Instrucciones de trabajo en General**, y las responsabilidades para la liberación (aprobación) del producto.

El servicio suministrado por Canala comercial Eléctrica no requiere de asistencia técnica por lo que los procesos de prestación del servicio se limitan hacia la atención del cliente en lo relacionado a atención a reclamos según el **Procedimiento de Post-Ventas CCE-PR-CO-01**.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Canala Comercial Eléctrica se asegura de que el producto que se le entrega al cliente no presente deficiencias cuando esté siendo utilizado mediante lo siguiente:

- Realizando la compra de materiales a proveedores seleccionados y evaluados como indica el procedimiento Compras Nacionales con código CCE-PR-AD-01.
- Realizando una inspección de materiales recibidos de los proveedores mediante el procedimiento de Recepción con código CCE-PR-LO-01.
- Todos los proveedores de Canala Comercial Eléctrica cuentan Normas en sus productos garantizando la calidad de los mismos.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Los productos de Canala Comercial Eléctrica están identificados individualmente en sus respectivos empaques. De la misma forma las bodegas y sus estanterías tienen un plano y rótulos para identificación de cada producto, esta información se puede encontrar en el instructivos CCE-IN-LO-05/06.

La trazabilidad se inicia con el número de factura cuando se trata de analizar problemas de facturación o despacho. En el caso de devolución de un producto la trazabilidad se inicia con la entrega del producto físico que permite identificar el proveedor respectivo.

7.5.4 Propiedad del cliente

Canala Comercial Eléctrica maneja información confidencial de sus clientes (en el Formulario de Crédito). Esta información es manejada con total confidencialidad por parte del Analista

Administrativo de Cobranzas y es utilizada solo para ver si el cliente tiene capacidad de pagar los productos que Canala Comercial vende.

Esta información es guardada bajo llave en la oficina de créditos y el encargado es el Analista Administrativo de Créditos. (Ver anexo Instructivo de crédito 6.22)

7.5.5 Preservación del producto

El Proceso de Logística y sus diferentes procedimientos de almacenaje (CCE-PR-LO-02) y Despacho (CCE-PR-LO-03), describen en sus instructivos las acciones seguidas para identificar, manipular o transportar, empacar y almacenar los materiales con el propósito de mantener su conformidad con los requisitos del cliente.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La medidora de conductores eléctricos tiene una pantalla donde se indica el metraje a ser cortado. El proveedor de las medidoras verifica que la lectura sea correcta y entregan un reporte de resultados en donde consta si ha sido necesario realizar ajustes en la máquina.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Canala Comercial Eléctrica planifica e implementa los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, mediante el seguimiento a sus objetivos e indicadores de calidad y al establecimiento de acciones para su mejora.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Canala Comercial Eléctrica realiza un seguimiento a la satisfacción de sus clientes mediante la realización de encuestas definidas en el **Procedimiento Post-Venta CCE-PR-CO-01**. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos.

Además se ha establecido el mecanismo necesario para proporcionar una atención oportuna a los reclamos de los clientes, según lo indicado en el **Procedimiento Post-Venta CCE-PR-CO-01**.

8.2.2 Auditoría Interna

Canala Comercial Eléctrica realiza auditorías internas de su Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conformidad con la Norma ISO 9001: 2008, y su implementación y mantenimiento eficaz.

Estas auditorías se realizan en forma periódica, según lo establecido en el Registro Planificación del Sistema de Gestión de Calidad con código CCE-RG-GE-03. Las fechas establecidas son tentativas y pueden ser adelantadas o postergadas por decisión del Gerente General y comunicadas verbalmente al Representante de la Dirección para que proceda a su ejecución.

En el **Procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad CCE-PR-GC-05**, se indica las responsabilidades y la manera de conducir las auditorías, asegurando su independencia, registrando los resultados e informando al Gerente General.

El Gerente General y los Responsables de Procesos implementan en forma oportuna las acciones correctivas, a fin de solucionar las no conformidades encontradas. Las actividades de seguimiento a las auditorías realizadas, incluyen la verificación de las acciones tomadas y los respectivos informes de resultados.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La medición y seguimiento de los procesos se realiza mediante los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Estos indicadores permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, el Gerente General, y los Responsables de Procesos identificarán y ejecutarán las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición de las características de los productos comercializados por Canala Comercial Eléctrica, para verificar que cumplen con los requisitos de los mismos, se indican en los procedimientos de **Recepción (CCE-PR-LO-01)** y **Despacho (CCE-PR-LO-03)**, que incluyen el registro para evidenciar quienes son las personas que autorizan su liberación (Aprobación).

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El **Procedimiento Producto No Conforme CCE-PR-GC-09**, define la manera en que Canala Comercial Eléctrica identifica y controla los productos que no cumplen con los requerimientos establecidos a fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Canala Comercial Eléctrica determina, recoge y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad y para determinar los elementos en los cuales puede realizarse la mejora continua.

Para el efecto se analiza los indicadores y la información relacionada con la satisfacción del cliente, el cumplimiento con los requisitos del producto, las tendencias de los procesos y productos, y la información de los proveedores.

Los Responsables de Procesos presentan en la Reunión de Revisión de la Dirección la información correspondiente a sus respectivas áreas.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

Canala Comercial Eléctrica desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las Revisiones de la Dirección, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas, el análisis de los datos y la ejecución de acciones correctivas y preventivas, principalmente.

8.5.2 Acción correctiva

Canala Comercial Eléctrica toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades presentadas con objeto de evitar su repetición. El **Procedimiento de Acciones preventivas y Correctivas CCE-PR-GC-08** indica la metodología a seguir para:

- Identificar las no conformidades (incluyendo las quejas del cliente).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de establecer acciones correctivas para evitar su repetición.
- Determinar y poner en práctica las acciones correctivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones correctivas tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.

8.5.3 Acción preventiva

Canala Comercial Eléctrica identifica los problemas potenciales y define las acciones preventivas necesarias para evitar su ocurrencia, basándose en la información obtenida en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

El **Procedimiento de Acciones preventivas y Correctivas CCE-PR-GC-08** indica la metodología a seguir para:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Determinar y aplicar las acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas y realizar el seguimiento a su cumplimiento.

4. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

A continuación, en la tabla 6 se muestran los resultados de las encuestas realizadas en Junio del año 2013 a los clientes de Canala Comercial Eléctrica vs. las encuestas realizadas el mes de Diciembre del año 2013, 6 meses después cuando el SGC ya estaba aplicándose en la empresa.

Tabla 6. Resultados Junio 2013

	RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				Edición: 01		
	CCE-RG-CO-02						
ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES							
	Deficiente	←		→	Excelente	TOTAL ENCUESTAS	Observaciones
Atención al Cliente	1	2	3	4	5		
1.- La atención y cortesía brindada por el personal de Ventas ha sido:	1	0	1	11	30	43	
2.- Qué opina sobre nuestra rapidéz de servicio ?	2	3	12	17	9	43	
3.- Cómo califica el servicio proporcionado por las distintas personas que lo tendieron?	0	2	3	21	17	43	
4.- Cómo califica la asesoría ofrecida a usted por nuestro personal Técnico ?	5	4	10	17	6	42	En una de las encuestas cliente deja sin contestar
Disponibilidad de Material y Personal							
1.- La cantidad de veces que nuestros vendedores lo visitan, es adecuada ?	3	3	8	16	10	40	En tres encuetas la pregunta esta en blanco
2.- Cómo considera la disponibilidad de material (Stock) de nuestra Empresa ?	5	6	13	19	0	43	
3.- Cómo califica el Inventario de CANALA en relación com proveedores del mismo giro ?	3	8	14	14	4	43	
Comunicación/Cumplimiento							
1.- Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades Empresariales.	0	5	12	20	6	43	
2.- Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted ?	1	1	6	19	16	43	
3.- Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos ?	2	4	11	13	12	42	En una de las encuestas cliente deja sin contestar
4.- Cuáles son las probbilidades de que realice actividades comerciales con nosotros en el futuro?	0	1	5	20	17	43	
				SI	NO		
5.- Nos recomendaría a otras personas ?				29	14	43	
6.- Tuvo algún problema antes, durante o después de su compra ?				16	27	43	

Fuente: Investigación

Tabla 7.Resultados Diciembre del 2013

	RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				Edición: 02		
	CCE-RG-CO-02						
ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTES							
	Deficiente	←		→	Excelente	TOTAL ENCUESTAS	Observaciones
Atención al Cliente	1	2	3	4	5		
1.- La atención y cortesía brindada por el personal de Ventas ha sido:	0	0	1	7	35	43	
2.- Qué opina sobre nuestra rapidéz de servicio ?	0	1	5	22	14	43	
3.- Cómo califica el servicio proporcionado por las distintas personas que lo tendieron?	0	1	4	12	26	43	
4.- Cómo califica la asesoría ofrecida a usted por nuestro personal Técnico ?	0	0	0	25	18	43	
Disponibilidad de Material y Personal							
1.- La cantidad de veces que nuestros vendedores lo visitan, es adecuada ?	1	1	8	16	17	43	Por la aplicación de la ley 116, en el país existen nuevas tasas arancelarias que retrasaron muchas de las importaciones de la empresa
2.- Cómo considera la disponibilidad de material (Stock) de nuestra Empresa ?	2	2	17	17	5	43	
3.- Cómo califica el Inventario de CANALA en relación com proveedores del mismo giro ?	7	14	20	1	1	43	
Comunicación/Cumplimiento							
1.- Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades Empresariales.	0	0	10	23	10	43	
2.- Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted ?	0	0	0	0	43	43	
3.- Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos ?	1	1	10	10	21	43	
4.- Cuáles son las probbilidades de que realice actividades comerciales con nosotros en el futuro?	0	0	3	20	20	43	
				SI	NO		
5.- Nos recomendaría a otras personas ?				39	4	43	
6.- Tuvo algún problema antes, durante o después de su compra ?				3	40	43	

Fuente: Investigación

4.1.1. Informe de Resultados encuestas Junio vs Diciembre año 2013

Tabla 8. Julio 2013

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTAS A CLIENTES					
	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
Atención al Cliente	1	2	3	4	5
1.- La atención y cortesía brindada por el personal de Ventas ha sido:	2,33%	0	2,33%	25,58%	69,77%
2.- Qué opina sobre nuestra rapidez de servicio ?	4,65%	6,98%	27,91%	39,53%	20,93%
3.- Cómo califica el servicio proporcionado por las distintas personas que lo atendieron ?	0	4,65%	6,98%	48,84%	39,53%
4.- Cómo califica la asesoría ofrecida a usted por nuestro personal Técnico ?	11,90%	9,52%	24%	40,48%	14,29%
Disponibilidad de Material y Personal	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
1.- La cantidad de veces que nuestros vendedores lo visitan, es adecuada ?	7,50%	7,50%	20,00%	40,00%	25%
2.- Cómo considera la disponibilidad de material (Stock) de nuestra Empresa ?	11,63%	13,95%	30,23%	44,19%	0
3.- Cómo califica el Inventario de CANALA en relación con proveedores del mismo giro ?	6,98%	18,60%	32,56%	32,56%	9,30%
Comunicación/Cumplimiento	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
1.- Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades Empresariales.	0	11,63%	27,91%	46,51%	13,95%
2.- Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted ?	2,33%	2,33%	13,95%	44,19%	37,21%
3.- Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos ?	4,76%	9,52%	26,19%	30,95%	28,57%
4.- Cuáles son las probabilidades de que realice actividades comerciales con nosotros en el futuro ?	0	2,33%	11,63%	46,51%	39,53%
				SI	NO
5.- Nos recomendaría a otras personas ?				67,44%	32,56%
6.- Tuvo algún problema antes, durante o después de su compra ?				37,21%	62,79%
7.- Si contestó SI en la pregunta anterior, describa su problema.					
Respuestas y o comentarios pregunta 7 (contestación SI pregunta 6)					
① Cable en mal estado, a causa del transportista. Nos cotizan una cantidad grande y de cierto calibre, cotizamos a ese precio y cuando confirmamos la compra, se retractaron y salimos perdiendo					
② Muchos problemas en logística y despachos no hay tiempo entrega puntual, el mismo que tenemos que optar por comprar en otros lugares					
③ No tienen tiempos de entrega, demora en materiales de corte, logística deficiente, falta de gestión del personal que toma los pedidos					
④ En pedidos de cortes de cables se demora la entrega, problemas en logística, cuando se solicita la entrega en oficinas casi nunca nos ayudan. Agilitar la facturación y el despacho en bodegas					
⑤ No tiene suficiente stock y no despachan por no cubrir, cupo y retraso en las entregas					
⑥ Con los despachos del día viernes, hay que esperar hasta el lunes o martes para que llegue la mercadería					
⑦ Siempre hay problemas de entrega a oficinas, por no tener claro las políticas de logística y despacho de CANALA					
⑧ No hay asesoría técnica, nuestro requerimiento es puntual, errores en despacho, incompletas, cambiadas o no entregadas y facturas					
⑨ No tiene estabilidad en las políticas de precios, hay ocasiones que se les compra si les quiere volver a comprar pero los precios o descuentos son muy variables					
⑩ Inconveniente referente a confirmación de transferencias, demora en despachos de materiales por parte de los señores de bodega (sea en línea de cables o Shnieder), por lo demás satisfecho por parte de mi vendedor y de sus asistentes					
⑪ Últimamente los stock son muy deficientes de sistemas por lo general solo disponen de uno e incompleto					
⑫ No se ha podido comprar ultimamente ya que sus precios en la líneas que hemos comprado han sido muy elevados con respecto a la competencia, se ha solicitado que revisen pero han manifestado que no pueden					
⑬ Inconvenientes en confirmación de transferencias.					
⑭ Por que no hay stock y demora en importaciones, falta de asesoría técnica					
⑮ Con despachos por que no hay stock o por que no envían los viernes desde Quito					
⑯ En muy pocas ocasiones hemos tenido algún pequeño inconveniente con la cantidad de facturas no concuerda con lo que recibe en uno de sus ítems					

Fuente: Investigación

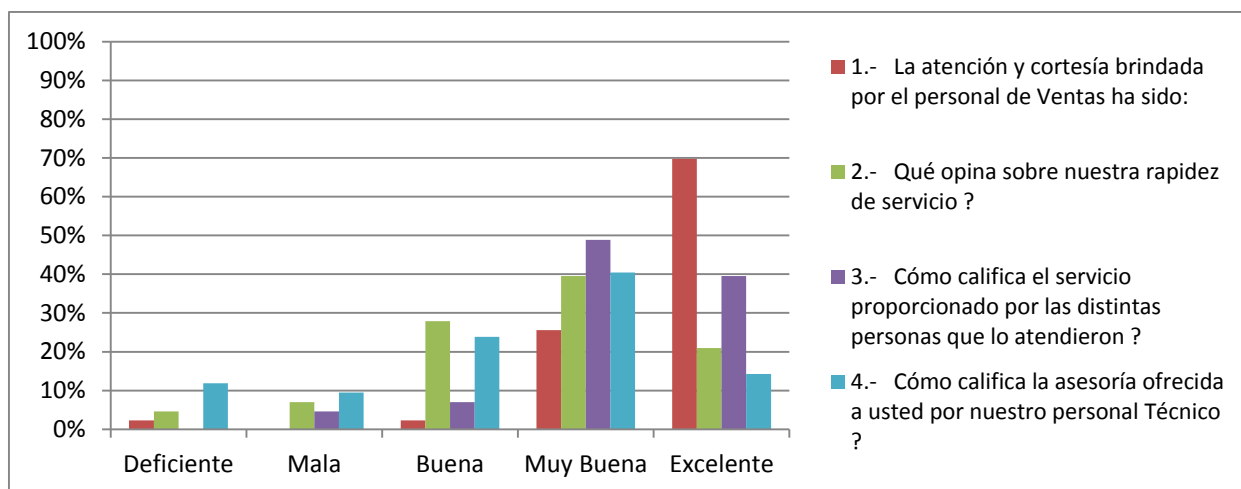
Tabla 9.Diciembre 2013

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTAS A CLIENTES					
	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
Atención al Cliente	1	2	3	4	5
1.- La atención y cortesía brindada por el personal de Ventas ha sido:	0,00%	0	2,33%	16,28%	81,40%
2.- Qué opina sobre nuestra rapidez de servicio ?	2,33%	2,33%	11,63%	51,16%	32,56%
3.- Cómo califica el servicio proporcionado por las distintas personas que lo atendieron ?	0	2,33%	9,30%	27,91%	60,47%
4.- Cómo califica la asesoría ofrecida a usted por nuestro personal Técnico ?	0,00%	0,00%	0%	58,14%	41,86%
Disponibilidad de Material y Personal	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
1.- La cantidad de veces que nuestros vendedores lo visitan, es adecuada ?	2,33%	2,33%	18,60%	37,21%	40%
2.- Cómo considera la disponibilidad de material (Stock) de nuestra Empresa ?	4,65%	4,65%	39,53%	39,53%	12%
3.- Cómo califica el Inventario de CANALA en relación con proveedores del mismo giro ?	16,28%	32,56%	46,51%	2,33%	2,33%
Comunicación/Cumplimiento	Deficiente	Mala	Buena	Muy Buena	Excelente
1.- Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades Empresariales.	0	0,00%	23,26%	53,49%	23,26%
2.- Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted ?	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
3.- Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos ?	2,33%	2,33%	23,26%	23,26%	48,84%
4.- Cuáles son las probabilidades de que realice actividades comerciales con nosotros en el futuro ?	0	0,00%	6,98%	46,51%	46,51%
				SI	NO
5.- Nos recomendaría a otras personas ?				90,70%	9,30%
6.- Tuvo algún problema antes, durante o después de su compra ?				6,98%	93,02%
7.- Si contestó SI en la pregunta anterior, describa su problema.					
Respuestas y o comentarios pregunta 7 (contestacion SI pregunta 6)					
① No tienen el material solicitado y llegó después de la fecha prometida					
② No hay material (conductores eléctricos) solo existen calibres de media y alta tensión					
③ Uno de los Brakers Schneider Electric tuvo un problema de fabricación. (se realizo el cambio después de 1 semana por falta de Stock)					

Fuente: Investigación

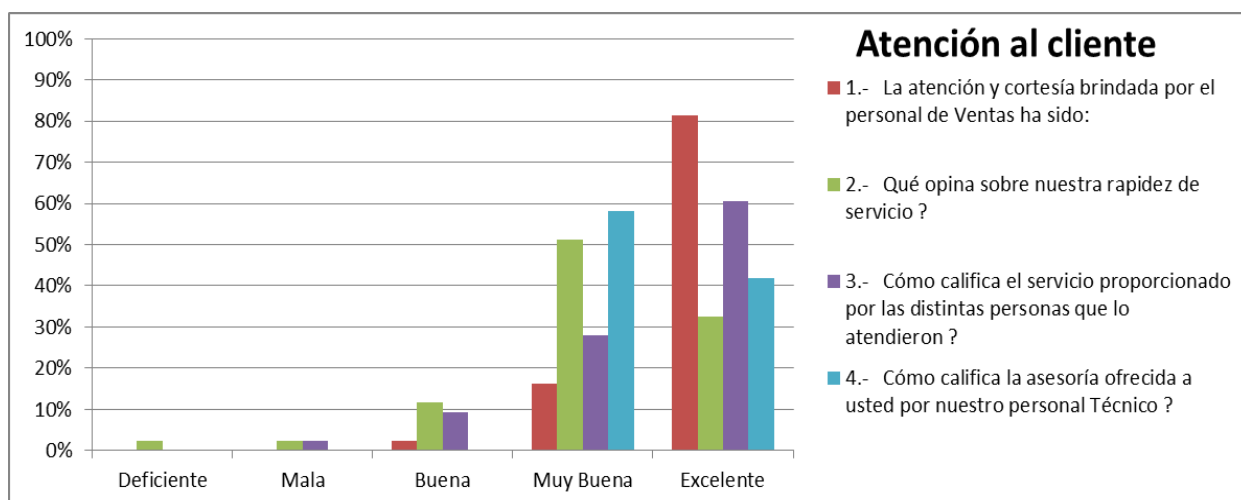
4.1.2. Resultados Respecto a la Atención al Cliente

Gráfico 11. Junio 2013



Fuente: Investigación

Gráfico 12. Diciembre 2013



Fuente: Investigación

La atención al cliente tuvo una mejora significativa, el promedio entre las cuatro preguntas tuvo una mejora del 17,94 en el mes de Diciembre respecto a la primera encuesta.

Solo se midió la respuesta “Excelente” para este análisis.

Tabla 10. Análisis

Pregunta	Respuesta Excelente Junio 2013	Respuesta excelente Diciembre 2013	Diferencia
1	69,77	81,40	11,63
2	20,93	32,56	11,63
3	39,53	60,47	20,94
4	14,29	41,86	27,57
			17,94

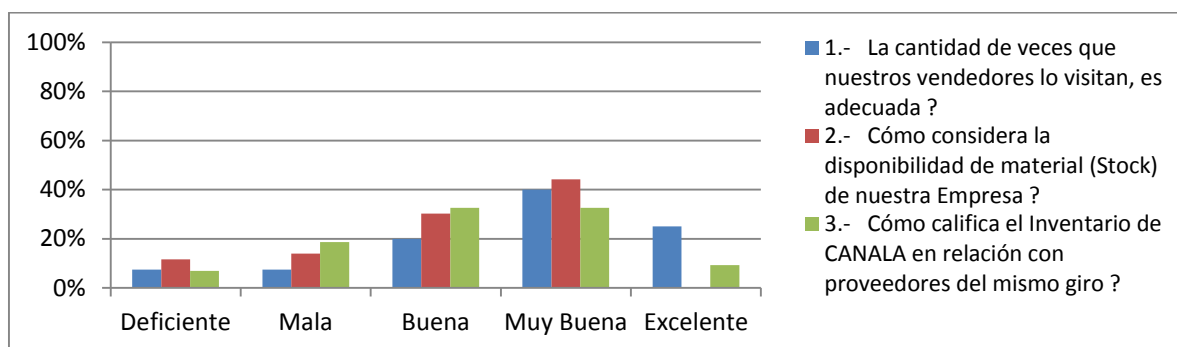
Fuente: Investigación

Se demuestra entonces que con el SGC aplicado, el personal sabe que el cliente es el eje principal de la empresa. Ahora los trabajadores dan mayor importancia a tener al cliente siempre satisfecho.

El hecho de la empresa cuente con una Misión, Visión y Política de Calidad clara, le da a los trabajadores de la empresa un rumbo fijo; Satisfacer las necesidades del cliente.

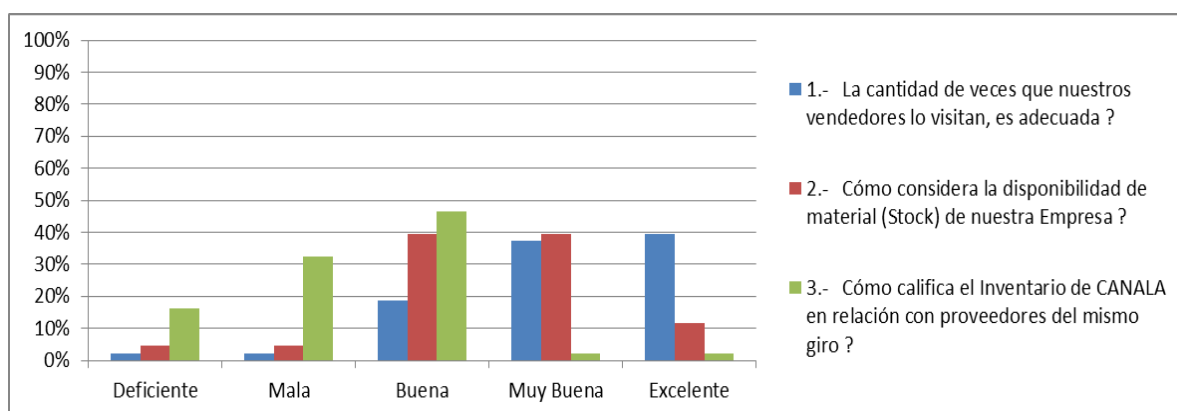
4.1.3. Resultados respecto a la disponibilidad de material

Gráfico 13. Junio 2013



Fuente: Investigación

Gráfico 14. Diciembre 2013



Fuente: Investigación

La mejora en cuanto a la disponibilidad de material y personal solo fue de un 6,67% (En la respuesta excelente) respecto a la encuesta de junio 2013, esta mejora tan leve se debe a que la empresa sufrió las consecuencias de la ley 116 (Restricciones arancelarias). Esta Ley si bien se puso en vigencia el

año 2014, el año anterior se tuvo que restringir varias importaciones especialmente de conductores eléctricos para cumplir con monto de importación solicitado por el gobierno.

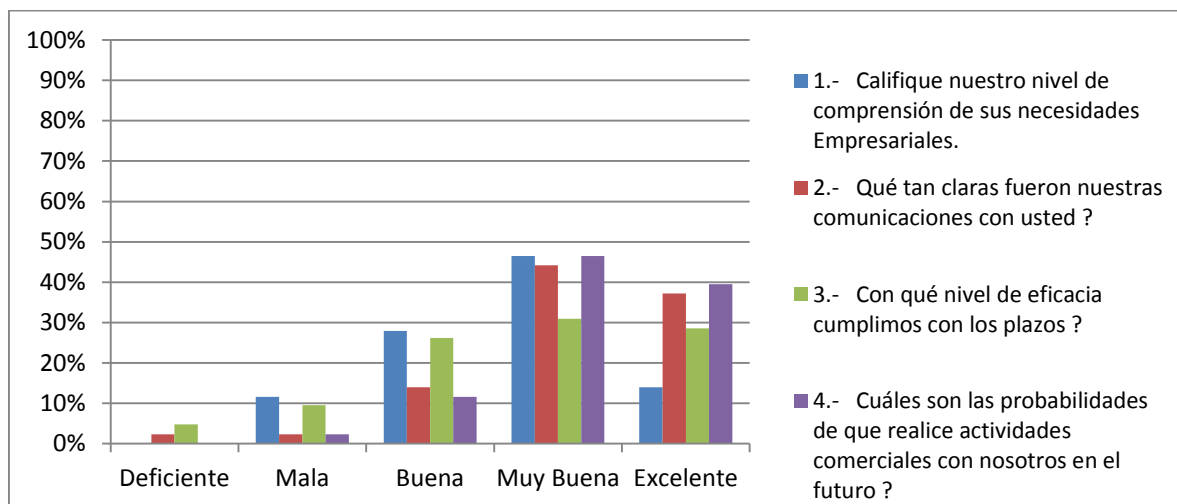
Tabla 11. Análisis

Pregunta	Respuesta Excelente Junio 2013	Respuesta excelente Diciembre 2013	Diferencia
1	25	40	15
2	0	12	12
3	9,30	2,33	-6,97
			6,67

Fuente: Investigación

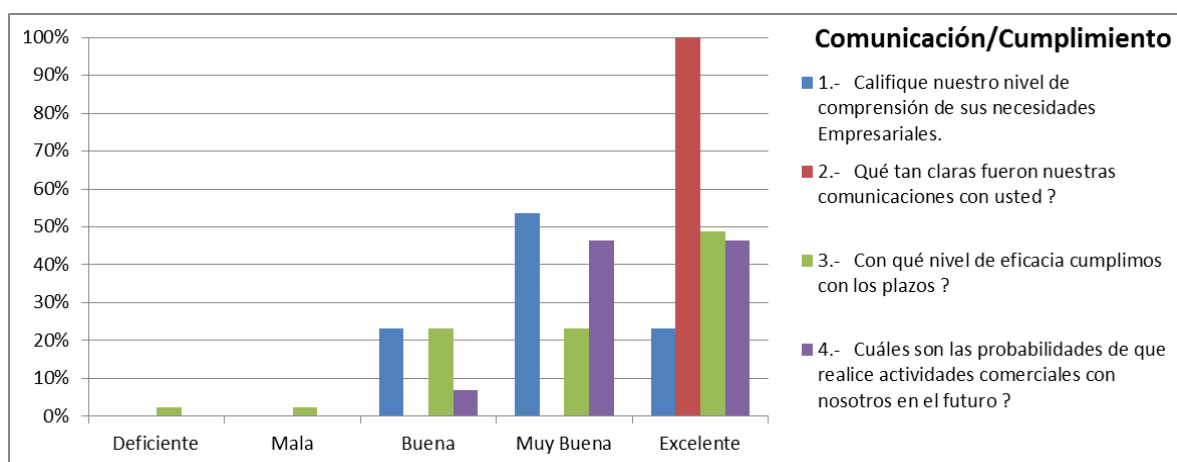
4.1.4. Comunicación y Cumplimiento

Gráfico 15. Junio 2013



Fuente: Investigación

Gráfico 16. Diciembre 2013



Fuente: Investigación

El aérea que mayor cambio tuvo fue la de Comunicación y Cumplimiento, esta tuvo una mejora del 24,83% (en la respuesta Excelente). Es evidente

que los cursos de “Herramientas para la mejora Continua” tuvieron efectos positivos en la comunicación interna y externa de la empresa pues en la pregunta 2. “¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted?” el 100% de los encuestados respondieron excelente.

Se demuestra que los clientes están satisfechos con el manejo de información por parte de la empresa y eso da paso a que estén dispuestos a seguir realizando compras.

Tabla 12. Análisis

Pregunta	Respuesta Excelente Junio 2013	Respuesta excelente Diciembre 2013	Diferencia
1	13,95	23,26	9,31
2	37,21	100	62,79
3	28,57	48,84	20,27
4	39,53	46,51	6,98
			24,83

Fuente: Investigación

4.1.5. Análisis general del Resultado de las encuestas de Junio 2013 vs. Encuestas Diciembre 2013:

En todos los puntos de la encuesta los clientes de Canala Comercial Eléctrica escogieron respuestas más cercanas a “Excelente”. Esto demuestra que la empresa ha tenido un cambio positivo incluso con todas las nuevas restricciones arancelarias y políticas proteccionistas para fabricantes nacionales.

Es evidente que el personal de la empresa tiene metas más claras y ahora la responsabilidad está dividida entre los jefes de procesos y la Gerencia General aliviando el esfuerzo de todas las partes.

Gracias al formulario de AC/AP/OM se han registrado varias oportunidades de mejora por parte de los trabajadores, haciendo que problemas frecuentes especialmente en atención al cliente se vean reducidos parcialmente a cero.

El formato de la encuesta se puede encontrar en el Anexo 6.23.


4.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección tiene como propósito Indicar la manera como la Gerencia General de Canala Comercial Eléctrica realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas y tiene como principal responsable al Gerente General, quién es el responsable de que se realicen las reuniones de revisión Gerencial.

Los Responsables de Procesos y el Representante de la Dirección informan sobre el avance del Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos.

Para poder llevar a cabo todas las actividades la empresa realizó un calendario de acciones que se muestra a continuación.

Tabla 13. Planificación de actividades del sistema de calidad

		PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD																											
		Edición: 01																											
		CODIGO: CCE-RG-GR-03																											
No.	MES / ACTIVIDAD	DICIEMBRE 2012				ENERO 2013				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Evaluación inicial de avance en procesos y en documentación		12																										
2	Seminario Taller: Administración por Procesos			20																									
3	Completar documentación según requerimientos de la Norma ISO 9001					X	X	X	X	X	X	X	X																
4	Revisión/Actualización de Caracterización de Procesos (Indicadores, interrelaciones de procesos/subprocesos)														X														
5	Elaboración del Manual de Calidad														X														
6	Implementación y Revisión del Sistema de Calidad									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
7	Seminario Taller: Formación de Auditores Internos										X																		
8	Auditorías Internas de cumplimiento del Sistema de Calidad																		X					X					
9	Implantación de acciones correctivas (cierre de no conformidades encontradas)																		X	X			X	X					
10	Seminario Taller: Herramientas básicas para el mejoramiento continuo																		X										
11	Reuniones de Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección														X			X				X			X		X		
12	Selección de la empresa externa certificadora																			X									
13	Pre Auditoría Externa de Certificación (realizada por la empresa seleccionada)																								X				
14	Cierre de las no conformidades encontradas																									X	X	X	
15	Auditoría Externa de Certificación (realizada por la empresa seleccionada)																												X

Fuente: Investigación

Así mismo la empresa tiene un registro llamado Acta de Revisión Gerencial (tabla 14) el cual sirve para verificar que se cumplió la actividad, quién fue el responsable, de que proceso y su fecha de terminación.

Tabla 14. Acta de revisión general

		ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GC-02			
Fecha _____		Hora _____		N° _____	
N°	Actividad	Responsable	Proceso	Fecha	Cumplimiento
	Acciones y resultados de Revisiones por la dirección anteriores				
	Avances de las actividades del plan anual del SGC.				
	Resultados de Auditorías Internas/Externas				
	Recomendaciones para mejoras				
	Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.				
	Retroalimentación del cliente				
	Avance en indicadores y objetivos de calidad				
	Cambios que podrían afectar al Sistema de				

Fuente: Investigación

Por último Canala Comercial cuenta con otro registro (tabla 15) que ayuda a llevar un control exacto de quienes fueron las personas que asistieron a la reunión de Revisión por la dirección. En esta lista está el nombre de la persona, el cargo que tiene y su firma como validación de asistencia.

Tabla 15. Acta de revisión general

		ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GC-02			
Fecha _____		Hora _____		N° _____	
N°	Actividad	Responsable	Proceso	Fecha	Cumplimiento
	Acciones y resultados de Revisiones por la dirección anteriores				
	Avances de las actividades del plan anual del SGC.				
	Resultados de Auditorías Internas/Externas				
	Recomendaciones para mejoras				
	Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.				
	Retroalimentación del cliente				
	Avance en indicadores y objetivos de calidad				
	Cambios que podrían afectar al Sistema de				

Fuente: Investigación**Elaborado por:** Santiago Canala-Echevarría

4.3. RESULTADOS DE LOS PROCESOS

La empresa cuenta con un cuadro de Excel en el que se lleva el registro de los diferentes procesos y sus indicadores así como de las metas propuestas para el año. En cada Cuadro de proceso se puede encontrar La fórmula con la cual se calcula el indicador, el objetivo General, el objetivo específico, la periodicidad con la que se

lleva el registro, el responsable, la relación que tiene el indicador con la política de calidad de la empresa y por último la planificación para cumplir el objetivo específico.

Ver anexo 6.21. Indicadores y sus resultados

4.4. INFORME AUDITORIA

El propósito es establecer los lineamientos para planificar y realizar las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad.

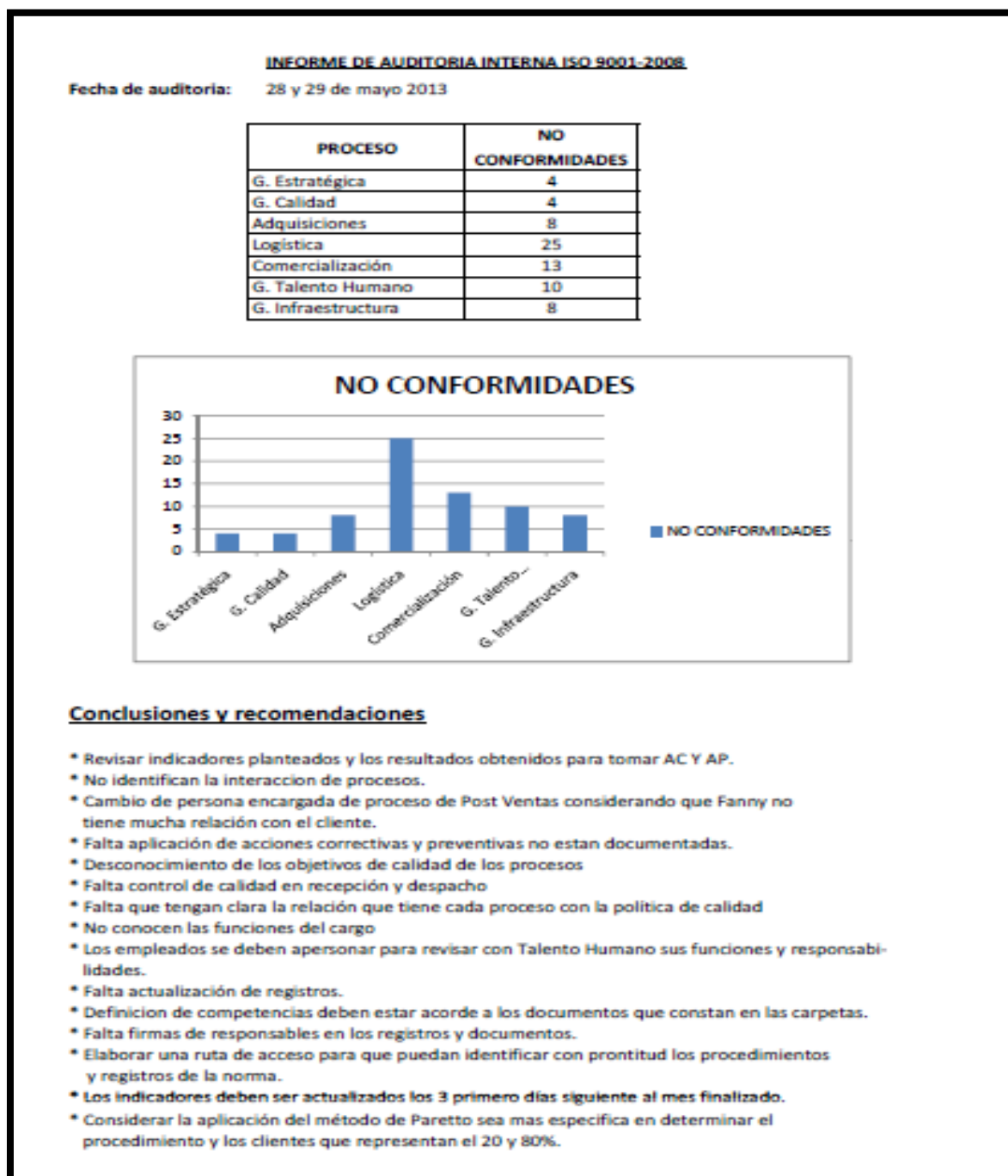
El responsable de presentar el informe y de la auditoría interna en generales El Representante de la Dirección.(Miguel Angel Vila Espero, 1999)

Este es garante de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

La Gerencia General y los Líderes de Procesos son responsables de implementar las acciones correctivas y de asegurar su seguimiento y efectividad.

En el gráfico 17 se muestra el informe de Auditoria hecho en año 2013:

Gráfico 17. Informe de auditoría



Fuente: Investigación

4.4.1. Ejecución de Auditoría

Las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad se efectuarán de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual del Sistema de Gestión de Calidad. Este Plan puede ser modificado con aprobación del Gerente General.

Tabla 16. Auditoría del sistema de gestión de calidad

FECHA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	ELEMENTOS A AUDITAR	
					ISO 9001	PROCEDIMIENTOS
06/03/2013	09:00-09:15					
06/03/2013	09:15-10:15	Gestión Estratégica	Martin Canala	Silvia Patricia Guevara, Marco Piedra	4.1/5.1/5.2/5.3/5.4/5.5/5.6/6.1/8.5.2/8.5.3	
06/03/2013	10:15-11:30	Gestión de la calidad	Santiago Canala	Mario Chuquitarco, Fanny ruiz	4.1/4.2.2/4.2.3/4.2.4/5.4/5.5.2/8.5.2/8.5.3	
06/03/2013	11:30-12:30	Adquisiciones	Ketty Torres	Santiago Canala, Segunda alquinga	4.1/5.4/7.1/7.4/7.5.1/7.5.3/8.5.2/8.5.3	
06/03/2013	12:30-13:30	Logística	Fanny, Segundo y Marco	Mario Chuquitarco, Cristina Chasipanta	4.1/5.4/7.1/7.5.1/7.5.3/7.5.5/8.2.4/8.3/8.5.2/8.5.3	
07/03/2013	09:15-10:30	Comercialización	Martín Canala, Fanny	Silvia Patricia Guevara, Marco Piedra	4.1/5.4/7.1/7.2/7.5.1/7.5.3/7.5.4/8.2.1/8.5.2/8.5.3	
07/03/2013	10:30-11:30	Gestión del talento Humano	Cristina Chasipanta	Martha Jara, Ketty Torres	4.1/6.2.1/6.2.2/5.4/6.4/8.5.2/8.5.3	
07/03/2013	11:30-12:30	Gestión de Infraestructura	Mario Chuquitarco, Hector Díaz	Verónica Espín, Andrés Pachacama	4.1/5.4/6.3/8.5.2/8.5.3	

Fuente: Investigación


Los Auditores Internos de Canala Comercial Eléctrica serán seleccionados de acuerdo al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Educación: Nivel mínimo Bachiller.
- Formación: Aprobarel curso de Formación de Auditores Internos dictado por organismos externos o internamente por la empresa.
- Habilidades: Pro actividad, Redacción.

- Experiencia: Mínima de 4 meses en cualquier área de la empresa.

A continuación se encuentra la lista de Auditores internos de Canala Comercial eléctrica:

Tabla 17. Listado de auditores internos

		LISTADO DE AUDITORES INTERNOS		Edición: 01
		CCE-RG-GC-01		

Fuente: Investigación

4.5. ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Canala Comercial Eléctrica está comprometida a tener un mejoramiento continuo.

Para que esto se pueda cumplir tiene que eliminar los errores, y de haber errores encontrar su causa raíz y eliminarlos para que no vuelvan a suceder.

También es importante encontrar soluciones a problemas no existentes pero potenciales, para esto se crea el formato de AC/AP/OM en el cual cualquier persona dentro de la empresa puede aportar ideas para el mejor funcionamiento de la empresa. (Dentro del Proceso de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de mejora se puede ver como se llena este formato y donde se lo puede encontrar dentro de la empresa)

Para que todo el personal sea consiente de cómo mejorar continuamente sus labores y las de la empresa se realizó una capacitación a cargo de Corporación Lideres donde se enseñó a todo el personal lo importante que es escuchar nuevas ideas de mejoramiento y aplicarlas.

En el punto 6.20. (Anexos)se pueden encontrar algunos ejemplos de Acciones Correctivas/Preventivas y Oportunidades de Mejora de diferentes procesos. Así

mismo se pueden encontrar en Anexos el Procedimiento explicando cómo se llevan a cabo en la empresa

Acciones Correctivas/Preventivas y Oportunidades de Mejora

A continuación se muestra la misma tabla del Capítulo 2., pero en la columna Análisis de Canala Comercial Eléctrica se ponen los cambios realizados después de la implantación del SGC en la empresa. Se puede ver que Canala Comercial Eléctrica cumple con todos los puntos que pide la norma ISO 9001:2008.

Tabla 18. Sistema de gestión de calidad

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
4.1	Requisitos Generales		
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	Canala Comercial Eléctrica cumple con los literales a),b),c) y d) La empresa tiene una política de calidad (3.4 dentro del manual de Calidad) que se encuentra en el manual de Calidad, todos los procedimientos se basan en el proceso de Control Documental.(Punto 3.3.)
4.2.2	Manual de Calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad	La empresa cuenta con el manual de Calidad que puede ser encontrado en el punto 3.4. de este trabajo.
4.2.3	Control de Documentos	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse	Cumple. Revisar: Procedimiento Control de Documentos (Punto 3.3 procedimiento de ejemplo)

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
4.2.4	Control de Registros	<p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p> <p>La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>	Cumple. Revisar: Procedimiento Control de Registros (A continuación de Control de Documentos en el punto 3.3.)
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	Compromiso de la Dirección	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:	La alta dirección está comprometida con el desarrollo de la implementación de un SGC. (Revisar Revisiones por la dirección 4.2.)
5.2	Enfoque al cliente	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	La empresa realiza encuestas de satisfacción y mantiene activo el proceso de Acciones preventivas y correctivas. La empresa de esta forma asegura un mejoramiento continuo. (Encuestas 4.1)

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.3	Política de Calidad	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: a) es adecuada al propósito de la organización, b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y e) es revisada para su continua adecuación.	Cumple: Revisar Política de Calidad de Canala Comercial Eléctrica (Dentro de manual de calidad 3.4.)
5.4	PLANIFICACIÓN		
5.4.1	Objetivos de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	Cumple: La empresa cuenta con objetivos medibles para los diferentes procesos asegurando la calidad de la empresa. (Caracterizaciones 6.1. en anexos)
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que: a) la planificación del sistema de gestión de la calidad, así como los objetivos de la calidad, y b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este	La empresa cuenta con un calendario de actividades del SGC de esta manera planifica sus actividades a lo largo del año.(3.1)
5.5	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	En cada proceso se define responsabilidad y autoridad. (Revisar anexos desde 6.7.)
5.5.2	Representante de la dirección	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	Cumple: Existe una carta donde se evidencia que la alta dirección designa a una persona para ser su representante.
5.5.3	Comunicación interna	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La empresa cuenta con una intranet del SGC
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
5.6.2	Información de entrada para la revisión	a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora.	Todos la información de entrada y sus acciones se encuentran el proceso de Gestión de la Calidad (6.7. 6.8.)
5.6.3	Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.	Todos la información de entrada y sus acciones se encuentran el proceso de Gestión de la Calidad (6.7.)
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	Provisión de recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente.	Existe la predisposición de alta gerencia para asignar recursos

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
6.2	RECURSOS HUMANOS		
6.2.1	Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	El personal es seleccionado y filtrado para que realice su trabajo de forma idónea (Proceso de Talento Humano Punto 6.18.)
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas, d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia	El personal es seleccionado y filtrado para que realice su trabajo de forma idónea (Proceso de Talento Humano Punto 6.18.)
6.3	Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye: a) edificios, espacio de trabajo b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo	La infraestructura de la empresa; Maquinaria, vehículos y edificios son contralados por el proceso de Infraestructura (6.19)

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
6.4	Ambiente de trabajo	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	La infraestructura de la empresa; Maquinaria, vehículos y edificios son contralados por el proceso de Infraestructura y sus procedimientos particulares.(6.19.)
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		

7.1	Planificación de la realización del producto	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad	La empresa cuenta con una planificación de actividades y los procedimientos son otra base de planificación (Revisar 3.1 para planificación)
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	Estos requisitos son obtenidos por medio de encuestas, preguntas directas y/o reclamos de los clientes que terminan por convertirse en nuevas acciones preventivas. (Encuestas: 4.1. AC/AP/OM) 6.20.)

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) están definidos los requisitos del producto, b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. 	<p>El personal de la empresa revisa el producto en dos diferentes procesos y en varios procedimientos para asegurar la calidad del producto antes de ser entregado a los clientes (Procedimientos Compras nacionales e importaciones 6.10-11 y Recepción 6.12.)</p>
7.2.3	Comunicación con el cliente	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. 	<p>La empresa cuenta con varios métodos de comunicación con el cliente: vías telefónicas, pagina web y contacto personal.</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	<p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.</p> <p>Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. 	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	<p>Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. 	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	<p>Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. 	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	<p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:</p>	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	<p>Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria</p>	<p>La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria	La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria	La empresa no necesita cumplir este punto de la norma pues Canala Comercial no desarrolla ningún producto.
7.4	COMPRAS		

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.4.1	Proceso de Compras	<p>La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.</p> <p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La empresa mantiene registros actualizados de todas sus compras asegurándose de que las compras que se hacen sean las necesarias y cumplan con las expectativas del cliente (Compras nacionales-importaciones Puntos 6.10-11)</p>
7.4.2	Información de las compras	<p>La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad. <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	<p>La empresa mantiene registros actualizados de todos sus proveedores, los requisitos que estos deben cumplir y toda la documentación de compras e importaciones. Revisar (Compras nacionales-importaciones Puntos 6.10-11)</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.4.3	Verificación de los productos comprados	<p>La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>	<p>La empresa verifica la calidad de los productos en dos procesos diferentes;</p> <p>Adquisiciones, procedimiento de Compras nacionales (6.10.) e Importaciones y en el proceso de Logística en el procedimiento de Recepción (6.12.)</p>
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. 	<p>La empresa controla de forma permanente la prestación del servicio en sus diferentes áreas;</p> <p>Desde la Gestión Estratégica, pasando por la cadena de valor hasta la misma infraestructura de la empresa, tienen procesos y procedimientos que ayudan al personal a controlar el servicio brindado. (6.9-6.19)</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados</p>	<p>La empresa vende productos de calidad certificada, tanto por sus proveedores como por empresas (ejemplo ISO 9001) que certifican la calidad de los proveedores.</p> <p>Aparte la empresa realiza encuestas de satisfacción a sus clientes.</p>
7.5.3	Identificación y trazabilidad	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros</p>	<p>La empresa Identifica todos sus productos tanto en inventario físico como virtual y lleva un control exacto de donde se encuentra cada producto (Bodegas) así como de su precio.</p> <p>(Control de Inventario Puno 6.15)</p>

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
7.5.4	Propiedad del cliente	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.	La empresa cuida la propiedad del cliente y esto está explicado en el procedimiento de Cobranzas, pues la única propiedad que maneja la empresa está en los archivos con los datos del cliente (nombres, cta bancarias, extensiones crediticias, etc.) Estos datos son requeridos por la empresa para hacer ventas a crédito.
7.5.5	Preservación del Producto	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.	Todos los materiales son guardados en Bodegas adaptadas para que el producto se mantenga en condiciones ideales. Revisar Proceso de Logística (6.13)
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.	La empresa cuenta con dos máquinas medidoras de cable, están son revisadas diariamente para asegurar que el metraje de venta es el correcto. Proceso Logística

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8.2.1	Satisfacción del Cliente	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	Se realizan encuestas a los cliente de forma regular para ver si existen problemas y luego se aplican acción correctiva y preventivas para darle solución a los mismos(punto 4.1)
8.2.2	Auditoria Interna	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas , con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	Existen más de 10 auditores calificados que realizan auditorias planeadas. Revisar Procedimiento de Auditorías Internas (Procedimiento Auditorías Internas 6.7)
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente	Los procesos en la empresa pueden tener un seguimiento pues todos los documentos y registros son archivados según lo ordenado en el procedimiento. También existen tablas de planificación, objetivos y tablas de evaluación de los mismos(6.1)

No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	<p>La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente</p> <p>La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas</p>	<p>El producto es controlado en su ingreso, (Procesos: Adquisidores y Logística 6.12.) en su mantenimiento dentro de la empresa (Proceso Logística; procedimiento Control de Inventario 6.15.) Y en su salida (Proceso Comercialización)</p>
8.3	Control del Producto No conforme	<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se</p> <p>Identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme</p>	<p>Los productos no Conformes son identificados en su bodega respectiva y separados del resto del lote. (Revisar Logística, procedimiento Producto no conforme 6.9.)</p>
8.4	Análisis de Datos	<p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p>	<p>Los procesos cumplen ciertas metas cada año, para esto se utilizan los datos mensuales y son comparados con los objetivos planteados. (Caracterizaciones del 6-1. al 6.6.)</p>


No.	Clausula	Descripción Resumida	Análisis respecto de Canala Comercial Eléctrica
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora Continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	La empresa cuenta con procedimientos para solucionar problemas y prevenirlos en el futuro, cada queja pasa por este proceso haciendo que la empresa tenga una mejora continua.(6.8.)
8.5.2	Acción Correctiva	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	La empresa cuenta con procedimientos que explican cómo proceder con las acciones Correctivas: Revisar procedimiento de acciones Correctivas y Preventivas (6.8.)
8.5.3	Acción Preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	La empresa cuenta con procedimientos que explican cómo proceder con las acciones Preventivas: Revisar procedimiento de acciones Correctivas y Preventivas (6.8.)

Fuente:Registros Canala Comercial Eléctrica

En el anterior cuadro se pudo ver los nuevos requisitos que cumplió la empresa en comparación al cuadro de Diagnostico de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 expuesto en el capítulo 3.

La empresa actualmente cumple todos los puntos del 4 al 8 de la norma ISO 9001:2008. A continuación, en el gráfico 19 se observa un cuadro de los indicadores de la empresa mostrando los progresos que tuvo la empresa desde la aplicación del SGC.

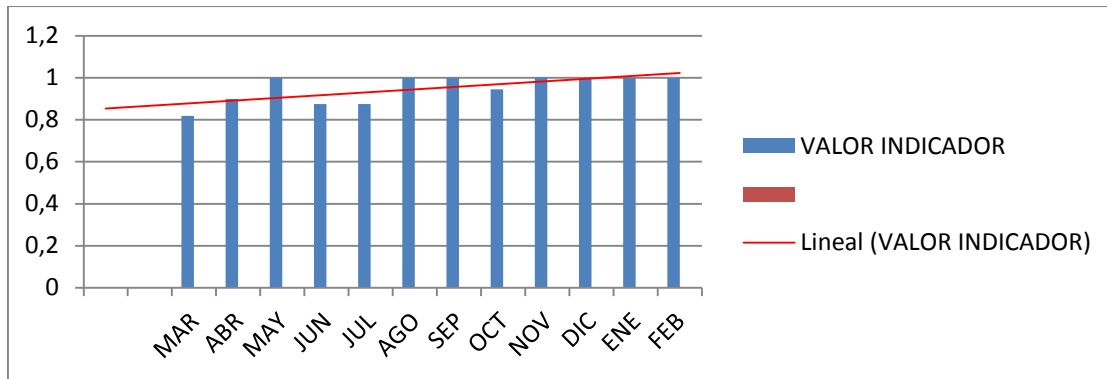
Gráfico 18. Cuadro de indicadores y objetivos de calidad

	CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
	Edición: 01	
	Codigo: CCE-RG-GC-05	

Proceso:		ADQUISICIONES	
Nombre del Indicador		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	
Formula		<div><i><u>Pedidos generados sin problemas</u></i></div> <div><i>Total pedidos generados</i></div> <div>*100</div>	
INDICADOR ENTREGAS PERFECTAS			
INFORMACIÓN A INGRESAR			
MES	PEDIDOS GENERADOS SIN PROBLEMAS	TOTAL PEDIDOS GENERADOS	VALOR INDICADOR

MAR	9	11	81,8%
ABR	9	10	90,0%
MAY	11	11	100,0%
JUN	7	8	87,5%
JUL	7	8	87,5%
AGO	9	9	100,0%
SEP	7	7	100,0%
OCT	17	18	94,4%
NOV	15	15	100,0%
DIC	5	5	100,0%
ENE	3	3	100,0%
FEB	8	8	100,0%

Fuente: Investigación

Gráfico 19.Indicadores y objetivos de calidad

Fuente: Investigación

Como se puede ver desde el mes de Agosto donde la empresa empieza a aplicar el SGC, se ve una tendencia a alcanzar los objetivos, de hecho en un solo mes (Agosto) no se cumplen al 100% los pedidos generados sin problemas.

Este mismo comportamiento se da en todos los procesos de la empresa. Revisar punto 6. Anexos, CUADROS DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

Tras a la aplicación del sistema de Gestión de Calidad en Canala Comercial Eléctrica podemos ver que en todos los procesos hay una mejora significativa.

La empresa ha logrado empezar a aplicar el SGC y con este sistema también lograr alcanzar la política de Calidad, teniendo una mejora continua.

Dentro de la empresa ya se empezaron a aplicar acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora, estas pueden ser vistas en el Punto 6. de Anexos bajo AC/AP/OM

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Canala Comercial Eléctrica fue empresa creada por una necesidad, este tipo de empresas tiene una tendencia de crecimiento rápido pues el mercado ya existe y solo hay que satisfacer esa demanda, el problema de la empresa fue que por un desarrollo acelerado dejó de lado factores importantes de manejo interno, como por ejemplo: Comunicación interna, derivación de responsabilidades, diseño de misión/Visión y política de Calidad entre otros.

Como se pudo ver en el análisis situacional interno Canala Comercial Eléctrica tenía una concentración de poder en la Gerencia General. Esta concentración de poder era necesaria pues no existían referencias, ni protocolos controlados para los trabajadores de la empresa y todo proceso, procedimiento o acción por más pequeña que esta fuese tenía que ser revisada por Gerencia.

Cuando una empresa tiene una estructura piramidal tan marcada como Canala Comercial Eléctrica (antes de la aplicación del SGC) surgen muchos problemas que son difíciles de solucionar y causan pérdidas constantes a la empresa; algunos de esos problemas pueden ser:

- Falta de ideas por parte del personal (para mejora continua) por miedo a un rechazo
- Acciones y Procesos ejecutados siempre de forma diferente, no existen protocolos
- Clientes insatisfechos por cambio atención entre personal de la empresa
- Carga de trabajo para Gerencia General
- Estancamiento productivo

La empresa tras haber implementado procesos corto de raíz los problemas anteriormente nombrados.

Ahora el personal de la empresa tiene una guía clara de cómo se deben y no se deben ejecutar las diferentes tareas dentro de la firma.

Otro punto importante que se ha logrado mejorar dentro de Canala Comercial Eléctrica es la derivación de responsabilidades. Antes de que el SGC fuera implementado la empresa sufría por falta de responsabilidades, pues nunca se especificó quien es responsable de que proceso o actividad, llevando siempre a confusiones y dejando como última instancia al Gerente de la empresa. Ahora cada proceso y procedimientos tienen un responsable, es decir que esa persona tiene que hacerse cargo de que todo funcione a la perfección y en el caso de haber un problema generar una acción correctiva para que no vuelva a suceder.

Haber implementado un sistema de Gestión de Calidad en Canala Comercial Eléctrica, no asegura un crecimiento sostenido de la empresa, pero le da a todo el

personal una pauta de cómo llevar una empresa de forma ordenada, distinguiéndola de sus competidores.

Canala Comercial Eléctrica es una empresa que se ha visto comprometida muchas veces a lo largo de los años por las decisiones que han tomado los diferentes gobiernos del país; ya sean modificaciones en el código laboral, modificaciones a la ley de importaciones, entre otras. Estas modificaciones van a seguir existiendo y la empresa siempre estará en constantes cambios, pero lo importante es ajustarse a estos cambios de manera rápida y eficiente. Un SGC da la oportunidad a la empresa de cambiar procedimientos a la medida y de esta forma asegurar un funcionamiento adecuado.

Para poder implementar un sistema de Gestión de Calidad dentro de la empresa se requirió un soporte técnico externo en las capacitaciones, este soporte fue dado por “Corporación Lideres”.

Esta empresa dio todas las capacitaciones al personal de Canala Comercial Eléctrica para poder cumplir con cada una de las obligaciones que requiere un SGC.

5.2. RECOMENDACIONES

- La empresa cuenta con SGC, pero todavía no está certificada, es importante que Canala Comercial Eléctrica realice una auditoría según lo establecido en su planificación y siga con el proceso de Certificación, pues si bien un SGC no necesita ser certificado para ser funcional es importante para la empresa, dado que muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales solicitan un Certificado de Gestión de Calidad para hacer compras, además un certificado da más prestigio a la empresa y esto puede resultar en un aumento de ventas.
- Canala Comercial Eléctrica debe continuar capacitando a todo su personal. En el actual SGC de la empresa los trabajadores pueden solicitar capacitaciones a gerencia, este es un paso importantísimo para el desarrollo y crecimiento de la empresa pero tiene que ser tomado muy en serio tanto por Gerencia para dar los recursos de las capacitaciones y también del personal para estar atentos a sus fallas y saber pedir cursos lógicos y pertinentes.
- La metodología aplicada sirve para empresas del mismo o menor tamaño que Canala Comercial Eléctrica, pues para empresas con mayor número de personas y procesos la etapa de levantamiento de los mismos tiene que ser más extensa al igual que la etapa de auditorías internas.

- Las metas/objetivos descritas dentro de los objetivos estratégicos (Caracterizaciones) fueron cumplidas, por lo que queda demostrado que fueron planteadas de forma realista. Siempre es necesario plantear objetivos que sean alcanzables, de lo contrario la presión para los jefes de procesos y personal en general es muy grande.
- Continuar midiendo los Indicadores, realizar Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora

BIBLIOGRAFÍA

(ISO), O. I. (2008). *ISO 9001:2008*. Ginebra.

Banco Central del Ecuador. (2012). *Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Refenciales*. Quito : BCE Dirección de Estadística Económica .

CONELEC. (2014). *Demanda anual de energía eléctrica a nivel nacional por grupo de consumo (GWh)*. Recuperado el 10 de Febrero de 2013, de http://www.conelec.gob.ec/enlaces_externos.php?l=1&cd_menu=4227

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Díaz de Santo.

Fermín Gómez Fraile, M. T. (2003). *Como hacer el Manual de Calidad según la Nueva ISO 9001:2000* (5 ed.).


Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw-Hill.

Miguel Angel Vila Espero, R. E. (1999). *Auditoria Internas de la Calidad*. Díaz de Santos.

Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. ESIC.




6. ANEXOS

Anexo No. 6.1. Caracterización-Gestión de Calidad

		CARACTERIZACIÓN: PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD		EDICIÓN: 1
		CODIGO: CCE-RG-GC-04		
OBJETIVO:	Controlar los documentos y registros del SGC y asegurarse de que exista un mejoramiento continuo dentro de la empresa.			
RESPONSABLE	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN			
LIMITES DEL PROCESO	INICIO:	1. Requerimiento de documentación 2. Requerimiento de mejoras		
	FIN:	Documentos controlados y mejoras implementadas		
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		NORMAS
CCE-PR-GC-01 Procedimiento de Control Documental		Listado de Auditores internos		ISO 9001:2008
CCE-PR-GC-02 Procedimiento Control de Registros		Plan de Auditoría		
CCE-PR-GC-05 Procedimiento Auditorías Internas del SGC		CCE-RG-GC-06 Lista de Verificación		
CCE-PR-GC-08 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas		CCE-RG-GC-08 Mapa de Procesos		
CCE-PR-GC-03 Procedimiento de producto no conforme		CCE-RG-GC-04 Caracterización de Proceso		
CCE-MN-GC-01 Manual de Calidad		CCE-RG-GC-02 Lista de Documentos externos controlados		
		Reporte de AC/AP/OM, Resumen de AC/AP/OM		
ENTRADAS		SALIDAS		
PROCESO ORIGEN	NOMBRE	NOMBRE	PROCESO DESTINO	
Gestión Estratégica	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, Planificación del Sistema de Calidad, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados, información solicitada por Gerencia del SGC	Gestión Estratégica	
Adquisiciones	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Adquisiciones	
Logística	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Logística	
Comercialización	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Comercialización	
Talento Humano	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Talento Humano	
Infraestructura	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Infraestructura	
RECURSOS				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE	
Representante de la dirección		Escritorios	Computadores	
Gerente General		Sillas	Programa operativo Windows 7	
Analista Administrativo de Crédito		Archivadores	Impresora	
Analista Administrativo de Inventarios		Edificio	Scanner	
Analista Administrativo de Adquisiciones			Fotocopiadora	
Analista Administrativo de Talento Humano				
OBJETIVOS DE CALIDAD		INDICADORES		
Lograr un 100% de cumplimiento en la solución de no conformidades.		CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORIA INTERNA		
Lograr mínimo 25 AC/AP/OM hasta la auditoría de certificación. Lograr mínimo 40 AC/AP/OM hasta el 30 de Diciembre 2013		# de AC/OP/OM presentadas		
Elaborado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013		Revisado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013		Aprobado por: Gerente General Fecha: 12/03/2013
Firma:		Firma:		Firma:


Fuente: Investigación

Anexo No. 6.2. Caracterización-Adquisiciones

		CARACTERIZACIÓN: PROCESO ADQUISICIONES		EDICIÓN: 1
		CÓDIGO: CCE-RG-GC-04		
OBJETIVO:	Asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados			
RESPONSABLE	ANALISTA ADMINISTRATIVO ADQUISICIONES			
LIMITES DEL PROCESO		INICIO:	PEDIDO DE REQUISICION	
		FIN:	RECEPCION PEDIDO EN BODEGA	
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		NORMAS
CCE-PR-AD-01 Compras Nacionales		PEDIDO DE REQUISICION		ISO 9001:2008
CCE-PR-AD-02 Importaciones		RECLAMO PROVEEDOR		
		NOTIFICACION DE INSPECCION		
		SOLICITUD DE INSPECTOR		
		SELECCIÓN PROVEEDORES		
		EVALUACION PROVEEDORES		
		ORDEN DE COMPRA		
		ENTRADAS		SALIDAS 
PROCESO ORIGIN / EXTERNO	NOMBRE	NOMBRE	PROCESO DESTINO / EXTERNO	
Gestión Estratégica	Indicadores y objetivos de calidad, Acta de Revisión Gerencial (Decisiones con relación al SGC)	Información solicitada por gerencia del SGC	Gestión Estratégica	
Gestión de Calidad	Problemas solucionados, mejoras de implementación, documentos controlados	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Gestión de Calidad	
Logística	Factura y Orden de Compra (si hay reclamo), Notificación de perchaje	Orden de Compra (copia), Packing List	Logística	
Comercialización	Pedido de Requisición	Notificación de requisición, tiempo estimado de entrega	Comercialización	
Talento Humano	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de Funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional	Requerimiento de vacante Solicitud de Entrenamiento	Talento Humano	
Infraestructura	Infraestructura Funcional	Información verbal del estado de la infraestructura	Infraestructura	
Proveedores	Información solicitada, cotización, factura, certificado de origen, conocimiento de embarque, Packing List, Carta de Compromiso (embarque marítimo)	Requerimientos de información para selección/Evaluación, orden de compra	Proveedores	
Aseguradora	Aplicación de Seguro	Información para importación transporte	Aseguradora	
Agente Afianzado de Aduana	DAI / LIQUIDACION	Factura, Conocimiento de embarque, Certificado de Origen, Packing List, Aplicación de Seguro, Carta de Compromiso	Agente Afianzado de Aduana	
Transportes	Datos del Transportista, Factura	Notificación salida de unidades, Solicitud de datos	Transportes	
Empresa Seguridad	Nomina del Personal de custodia, Factura	Orden de Trabajo, según información requerida	Empresa Seguridad	
Naviera	Carta de Compromiso	Carta de Compromiso firmada	Naviera	
RECURSOS				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE	
GERENTE GENERAL		OFICINA	1 COMPUTADOR	
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		ESCRITORIO	1 IMPRESORA	
ANALISTA ADMINISTRATIVO INVENTARIOS		SILLA	WINDOWS 2007	
ANALISTA ADMINISTRATIVO VENTAS		ARCHIVADORES	PROGRAMA CONTABLE JIREH	
EJECUTIVO DE VENTAS		ILUMINACION (2)	TELEFONO	
BODEGUERO / AUXILIAR DE BODEGA/CHOFER				
CONTAODR GENERAL				
ANALISTA ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO				
OBJETIVOS DE CALIDAD		INDICADORES		
LOGRAR UN MINIMO DEL 70% DE PEDIDOS GENERADOS SIN PROBLEMA HASTA DICIEMBRE 30 DEL 2013		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS		
Elaborado por:	KETTY TORRES (AAA)	Revisado por:	Santiago Canala	Aprobado por:
Fecha:	QUITO, 12 DE MARZO 2013	Fecha:	QUITO, 12 DE MARZO 2013	Fecha:
Firma:		Firma:		Firma:

Fuente: Investigación




Anexo No. 6.3. Caracterización-Logística

		CARACTERIZACIÓN: PROCESO LOGISTICA		EDICIÓN: 1	
		CODIGO: CCE-RG-GC-04			
OBJETIVO:		Conocer y controlar la rotacion de los productos en las bodegas de la Empresa			
RESPONSABLE		ANALISTA ADMINISTRATIVO DE INVENTARIOS			
LIMITES DEL PROCESO		INICIO:	Recepción de pedidos		
		FIN:	Despacho de material		
CONTROLES					
DOCUMENTOS		REGISTROS		NORMAS	
CCE-PR-LO-01-RECEPCION	Orden de Compra		ISO 9001:2008		
CCE-PR-LO-02-ALMACENAJE	Packing List		Guías de remisión		
CCE-PR-LO-03-DESPACHO	Guía del Transportista				
CCE-PR-LO-04-INVENTARIO	Notificación de novedad de perchaje				
CCE-IN-LO-01-Instructivo de Despacho	Factura				
CCE-IN-LO-02-Manipulación de Productos	Guía de Remisión				
CCE-IN-LO-03-Almacenaje de Productos	Transferencia de bodega				
CCE-IN-LO-04-Embalaje de productos	Nota de entrega				
CCE-IN-LO-05-Plano de Bodega 2	Egreso de bodega				
CCE-IN-LO-06-Plano de Bodega 1	Ingreso de bodega				
	Notificación de diferencias en inventario				
	Nota de devolución				
	Nota de Credito				
ENTRADAS			SALIDAS		
PROCESO ORIGEN	NOMBRE		NOMBRE	PROCESO DESTINO	
Gestión Estratégica	Indicadores y objetivos de calidad, Acta de Revisión Gerencial (Decisiones con relación al SGC)		Información solicitada por gerencia del SGC	Gestión Estratégica	
Gestión de Calidad	Problemas solucionados, mejoras implantadas,documentos controlados		Reporte de problema presentado,problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Gestión de Calidad	
Adquisiciones	Orden de compra (copia), Packin List		Factura y Orden de compra (si hay reclamo), Notificación de perchaje	Adquisiciones	
Comercialización	Factura, Pedido stock bodega sucursal, Pedido stock bodega de obras		Firma Recepción de factura, Transferencia bodega obras	Comercialización	
Proveedor	Factura		Factura de recibido conforme	Proveedor	
Transportista	Guia de Remision y Factura		Solicitud de servicio de despachos a provincias	Transportista	
Cliente	Factura		Entrega de material	Cliente	
Infraestructura	Infraestructura Funcional		Información verbal del estado de la Infraestructura	Infraestructura	
Gestión de Talento Humano	Candidato contratado,empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional		Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Gestión de Talento Humano	

RECURSOS				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE	
GERENTE GENERAL		Bodegas	Computadoras	
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		Oficina	Impresoras	
ANALISTA ADMINISTRATIVO VENTAS		Escritorios	Windows 2007	
EJECUTIVO DE VENTAS		Sillas	Programa contable Jireh	
CONTADOR GENERAL		Archivadores		
ANALISTA ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO		Coches		
ANALISTA ADMINISTRATIVO DE INVENTARIOS		Estanterías		
JEFE DE BODEGA 1		Escaleras		
JEFE DE BODEGA 2		Montacargas		
AYUDANTES DE BODEGA (2)		Montacargas hidráulicos		
CHOFERES (2)		Iluminación		
		Vehículos		
		Máquinas medidoras de cable		
		Bailarín		
		Dispensadores de bobinas		
		Combustible GLP para montacargas		
		Ascensor		
		Vestidores		
		Líneas telefónicas		
OBJETIVOS DE CALIDAD			INDICADORES	
Lograr un mínimo de 98% de entrega sin reclamos del cliente externo			Calidad de la entrega del productos al cliente externo	
Elaborado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013		Revisado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013		Aprobado por: Gerente Genral Fecha: 12/03/2013
Firma:		Firma:		Firma:




Fuente: Investigación

Anexo No. 6.4. Caracterización-Comercialización

		CARACTERIZACIÓN: PROCESO COMERCIALIZACION		EDICIÓN: 1
		CODIGO: CCE-RG-GC-04		
OBJETIVO:	Realizar una atención satisfactoria al cliente de manera oportuna y rápida cumpliendo sus requerimientos.			
RESPONSABLE	Gerente General			
LIMITES DEL PROCESO		INICIO:	Requerimiento del cliente	
		FIN:	Emisión de factura	
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		REQUISITOS LEGALES
CCE-PR-CO-02 Ventas		Solicitud de compra		NORMA ISO 9001:2008
CCE-PR-CO-01 Post-ventas		Notificación de tiempo estimado de entrega.		
		Solicitud de Proforma		
		Documento de cartera		
		Factura		
		Comprobante de Ingreso		
		Comprobante de Cobro		
 ENTRADAS		SALIDAS 		
PROCESO ORIGEN	NOMBRE	NOMBRE	PROCESO DESTINO	
Gestión Estratégica	Indicadores y objetivos de calidad, Acta de Revisión Gerencial (Decisiones con relación al SGC)	Información solicitada por gerencia del SGC	Gestión Estratégica	
Gestión Calidad	Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,	Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Gestión Calidad	
Cliente/Externo	Requerimiento de stock	Proforma, Factura	Cliente externo	
	Encuesta Contestada	Encuesta	Cliente externo	
	Solicitud Verbal y escrita de devolución de material	Nota de Crédito	Cliente externo	
Logística	Firma Recepción de factura	Factura	Logística	
Adquisiciones	Notificación de Requisición, tiempo estimado de entrega	Pedido de Requisición	Adquisiciones	
Talento Humano	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Talento Humano	
Infraestructura	Infraestructura Funcional	Información verbal del estado de la Infraestructura	Infraestructura	
RECURSOS				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE	
Gerente General		Oficina	Computadores	
Representante de Dirección		Escritorios	Impresoras	
AAA		Sillas	Telefonos	
AAI		Archivadores	Windows XP	
AAC		Iluminación	Programa contable Jireh	
ATH		Baño		
EV				
Jefes de Bodegas, ayudante de bodega y chofer				
OBJETIVOS DE CALIDAD				
Controlar que los vendedores cumplan con un mínimo del 70% del presupuesto de ventas		Controlar que los vendedores cumplan con los presupuestos de ventas.		
Elaborado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013 Firma:		Revisado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013 Firma:		Aprobado por: Gerente Genral Fecha: 20/03/2013 Firma:

Fuente: Investigación

Anexo No. 6.5. Caracterización-Talento Humano

		CARACTERIZACIÓN: PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO		EDICIÓN: 1
		CODIGO: CCE-CA-GC-01		
OBJETIVO:	Asegurar el cierre de brechas de competencias por cargo			
RESPONSABLE	Analista Administrativo de Talento Humano			
LIMITES DEL PROCESO		INICIO:	Requerimiento de personal competente	
		FIN:	Disponer de personal competente	
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		REQUISITOS LEGALES O NORMAS
CCE-PR-TH-02 ADMINISTRACION DE PERSONAL		Requerimiento de vacante		Código de Trabajo
		Pruebas para cada cargo		Reglamento Seguridad y Salud Ocupacional
		Informe de resultados		Reglamento Interno
		Reporte de entrenamiento interno		ISO 9001-2008
		Cronograma anual de capacitación		
		Solicitud de entrenamiento		
		Descripción de Funciones		
		Evaluación de competencias		
 ENTRADAS			 SALIDAS	
PROCESO ORIGEN/EXTERNO	NOMBRE	NOMBRE	PROCESO DESTINO	
Gestión Estratégica	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento,	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Gestión Estratégica	
Adquisiciones	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Adquisiciones	
Logística	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Logística	
Comercialización	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Comercialización	
Gestión de Calidad	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Gestión de Calidad	
Infraestructura	Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento, Infraestructura Funcional	Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Información verbal del estado de la Infraestructura	Infraestructura	
Capacitadores	Requerimiento de capacitación	Personal Capacitado	Capacitadores	
Ministerio de Relaciones laborales	Requerimiento de Contrato de trabajo o de Liquidación de contrato, Reglamento de Seguridad y Salud aprobado	Contrato de trabajo firmado por las partes, Liquidación de contrato firmado por las partes, Reglamento de Seguridad y Salud para aprobación	Ministerio de Relaciones laborales	
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Requerimiento de Aviso de entrada o de Aviso de salida	Aviso de entrada o Aviso de salida registrado	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	

RECURSOS				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE	
Analista Administrativo de Talento Humano		Escritorio	Computador	
Gerente General		Silla	Programa operativo Windows 7	
Todos los cargos descritos en el organigrama		Utiles de oficina	Impresora	
		Oficina	Scaner	
		Copiadora	Sistema JIREH	
OBJETIVOS DE CALIDAD			INDICADORES	
Lograr un 80% de cumplimiento del plan de capacitación anual			CUMPLIMIENTO DE PLAN DE CAPACITACION	
Elaborado por: Cristina Chasipanta		Revisado por: Santiago Canala		
Fecha: 18/03/2013		Fecha: 18/03/2013		Aprobado por: Gerente Genral
Firma:		Firma:		Fecha: 18/03/2013
				Firma:

Fuente: Investigación


Anexo No. 6.6. Caracterización-Infraestructura

		CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>productos bajo normas</small>		CARACTERIZACIÓN: PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA		EDICIÓN: 1	
				CODIGO: CCE-RG-GH-01			
OBJETIVO:		Controlar que la infraestructura se mantenga funcional.					
RESPONSABLE		ANALISTA DE REDES					
LIMITES DEL PROCESO				INICIO:	1.Plan de Mantenimiento Preventivo 2. Necesidad de mantenimineto correctivo		
				FIN:	Infraestructura Funcional		
CONTROLES							
DOCUMENTOS		REGISTROS			NORMAS		
CCE-PR-IF-01 Mantenimiento		Mantenimiento Correctivo			ISO 9001:2008		
		Plan de Mantenimiento Preventivo					
ENTRADAS				SALIDAS			
PROCESO ORIGEN	NOMBRE			NOMBRE	PROCESO DESTINO		
Gestión Estratégica	Información verbal del estado de la Infraestructura, Indicadores y objetivos de calidad, Acta de Revisión Gerencial (Desiciones con relación al SGC)			Infraestructura Funcional, Información solicitada por gerencia del SGC	Gestión Estratégica		
Gestión de Calidad	Información verbal del estado de la Infraestructura, Problemas solucionados, mejoras implementadas, documentos controlados,			Infraestructura Funcional, Reporte de problema presentado, problema potencial, idea de mejora, necesidad de elaborar o modificar documentos	Gestión de Calidad		
Adquisiciones	Información verbal del estado de la Infraestructura			Infraestructura Funcional	Adquisiciones		
Logística	Información verbal del estado de la Infraestructura			Infraestructura Funcional	Logística		
Comercialización	Información verbal del estado de la Infraestructura, Equipo arreglado			Infraestructura Funcional	Comercialización		
Gestión de Talento Humano	Información verbal del estado de la Infraestructura, Candidato contratado, empleado capacitado, Manual de funciones y competencias, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Información verbal del estado de la Infraestructura			Infraestructura Funcional, Requerimiento de vacante, solicitud de entrenamiento	Gestión de Talento Humano		
Proveedor de Mantenimiento	Infraestructura en Funcionamiento			Pedido de mantenimiento	Proveedor de Mantenimiento		

RECURSOS			
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	HARDWARE/SOFTWARE
Gerente General		Oficina	Computadores
Representante de la Direccion		Escritorios	Sistema operativo Windows 7 - XP
Analista Administrativo de Credito		Edificio	Impresora
Analista Administrativo de Inventarios		Sillas	Telefono
Analista Administrativo de Adquisiciones		Archivadores	
Analista Administrativo de Talento Humano			
Analista de Redes			Vehiculos, maquinas, medidoras, generadores, UPS
OBJETIVOS DE CALIDAD		INDICADORES	
Lograr un minimo del 90% de cumplimientos de mantenimientos hasta Diciembre del 2013		Calidad de los mantenimientos ejecutados	
Elaborado por: Mario Chuquitarco Fecha: 18/03/2013		Revisado por: Santiago Canala Fecha: 12/03/2013	
Firma:		Firma:	
		Aprobado por: Gerente General Fecha: 12/03/2013	
		Firma:	

Fuente: Investigación

Anexo No. 6.7. Revisión de la Dirección

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GE-01	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN		
Edición No. 01	Fecha de Edición: 04/02/2013		Pág. 167 de 307

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Indicar la manera como la Gerencia General de Canala Comercial Eléctrica realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas mediante revisiones periódicas del SGC.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad y comprende desde el análisis y verificación de los criterios e información para la revisión por parte de la dirección hasta la elaboración y comunicación del informe.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

El Gerente General es responsable de que se realicen las reuniones de revisión gerencial.

4. DEFINICIONES

- **RP:** Responsable del Proceso
- **RD:** Representante de la Dirección
- **GG:** Gerente General

5. METODOLOGÍA

5.1. LIDERAZGO

- El Gerente General lidera las reuniones de revisión por la dirección.

5.2. PARTICIPANTES

- Los asistentes a las reuniones de Revisión Gerencial son:
 - a) Gerente General.
 - b) Representante de la Dirección
 - c) Responsables de Procesos
- En el Registro de Asistencia (CCE-RG-CE-01, ver anexo 1) se solicitará la firma de las personas que intervengan en las reuniones de revisión.
- Es requisito indispensable que todos los participantes se encuentren presentes para llevar a cabo la Revisión Gerencial. Los participantes que no pudieren asistir deberán pedir previamente permiso a la Gerencia General, quien firmará como constancia en el Registro de Asistencia en lugar de la persona ausente.
- El Gerente General Revisará con cada Responsable de proceso los temas que están establecidos en el punto 4.3. de este procedimiento.

5.3. INFORMACIÓN PARA LA REVISION

Temas a analizarse	Responsable(s)
Acciones y resultados de Revisiones por la Dirección Anteriores (Cumplimiento de Actas Anteriores).	RD
Avances de las actividades del plan anual del SGC.	RD
Resultados de Auditorías Internas/Externas	RD
Recomendaciones para mejoras	GG, RP, RD
Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.	RP, RD
Retroalimentación del cliente (ejemplo: encuestas de satisfacción del cliente, acciones establecidas para su mejora, reclamos presentados, soluciones a estos reclamos).	RP
Avance en indicadores y objetivos de calidad (Desempeño de procesos y conformidad de producto)	RP
Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. Se refiere a cambios mayores que impliquen por ejemplo: cambios de tecnología o de los procesos, modificaciones en el alcance del sistema de calidad. Estos cambios se revisarán y documentarán en el acta cuando se presenten.	GG, RP, RD

5.4. REUNIONES PARA LA REVISION

- Se realizan en las fechas establecidas en el plan anual del SGC.
- La frecuencia de las reuniones de revisión puede ser modificada por el Gerente General.

5.5. RESULTADOS DE LA REVISION

- Incluirán decisiones y acciones a tomar con relación, a la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; a la mejora del producto con relación a los requisitos de los clientes, y a las necesidades de recursos.
- Como resultado de la reunión de Revisión por la Dirección se genera el registro Acta de Revisión por la Dirección (**CCE-RG-GE-02** ver Anexo 2).

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS


Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
CCE-RG-GE-01	Registro de Asistencia	Digital	\\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\1. GESTION ESTRATEGICA	1 año	Eliminar	RD
CCE-RG-GE-02	Acta de Revisión por la Dirección	Digital	\\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\1. GESTION ESTRATEGICA	1 año	Eliminar	RD
CCE-RG-GE-03	Planificación del sistema de Calidad	Digital	\\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\1. GESTION ESTRATEGICA	1 año	Eliminar	RD
CCE-RG-GE-05	Cuadro de Indicadores y Objetivos de Calidad	Digital	\\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\1. GESTION ESTRATEGICA	1 año	Eliminar	RD

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

8.1. Control de Asistencias


	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Edición: 01
	Codigo: CCE-RG-GC-01	

Fecha: _____

Hora: _____

Nombre	Firma	Cargo

8.2. Acta de Revisión Gerencial

	ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL	Edición: 01
	Codigo: CCE-RG-GC-02	

Fecha _____

Hora _____

N° _____

N°	Actividad	Responsable	Proceso	Fecha	Cumplimiento
	Acciones y resultados de Revisiones por la dirección anteriores				
	Avances de las actividades del plan anual del SGC.				
	Resultados de Auditorías Internas/Externas				
	Recomendaciones para mejoras				
	Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.				
	Retroalimentación del cliente				
	Avance en indicadores y objetivos de calidad				
	Cambios que podrían afectar al Sistema de				

Anexo No. 6.8. Planificación Estratégica y Operativa

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: CCE-PR-GE-02	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA		
Edición No. 01			Pág. 128 de 307

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Tener una planificación general para toda la empresa a comienzos de cada año para poder fijar metas y objetivos mediante la creación de una Estrategia Comercial.

2. ALCANCE

Aplica al proceso de Gestión Estratégica que es parte del SGC.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente General

4. DEFINICIONES

RP: Representante del Proceso

RD: Representante de la Dirección

GG: Gerente General

5. METODOLOGÍA

- Reunión de Planificación

Se realizará una reunión de Planificación Estratégica y operativa una vez al año. Esta reunión coincide con la Reunión de Revisión por la dirección, donde tienen que asistir los Jefes de Procesos, el Gerente General y El Representante de la Dirección.

Se realiza también una reunión de Seguimiento a la Planificación una vez al año. Esta reunión tiene como fecha 6 meses después de la reunión de Planificación Estratégica y Operativa.

- Puntos a tratar en la Reunión

- Revisar Misión y Visión de la Empresa. De ser el caso serán modificadas
- Revisar la Política de Calidad de la empresa. De ser el caso será modificada.
- Revisar que los objetivos de Calidad se estén cumpliendo. Si existen objetivos que no se han cumplido estos deben ser modificados o se deben tomar medidas para que se puedan llegar a los mismos.
- Realización del presupuesto para el nuevo año y Revisión del cumplimiento del presupuesto del año anterior.

6. REGISTROS Y DOCUMENTOS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
No aplica	Plan Estratégico	Físico	Módulo 1. Gerencia General	1 año	Eliminar	Gerente General

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera edición no existen modificaciones

8. ANEXOS

a. Plan Estratégico de Canala Comercial

Rol de la empresa	Venta de material eléctrico al por mayor
Misión	<i>“Nuestra misión es establecer relaciones y acuerdos comerciales a largo plazo con nuestros clientes de manera ética, oportuna y esmerándonos en su satisfacción.”</i>
Visión	<i>“Nuestra visión es llegar a ser la empresa líder en comercialización de material eléctrico importado de calidad a nivel nacional en los próximos 5 años”</i>
Política de Calidad	<i>“En Canala Comercial Eléctrica estamos orientados a la satisfacción de los clientes internos y externos. Nuestro personal esta consiente de la</i>

	<i>importancia de sus actividades y contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, siempre enfocados en la obtención de los objetivos de Calidad.”</i>	
Objetivo de Calidad: Adquisiciones	Lograr un mínimo del 80% de pedidos generados sin problema de enero a diciembre del 2013	
Objetivo de Calidad: Logística	Lograr un mínimo de 98% de entregas sin reclamos del cliente externo	
Objetivo de Calidad: Comercialización	Controlar que los vendedores cumplan con un mínimo de 70% del presupuesto de ventas para que puedan tener acceso a pagos extra	
Objetivo de Calidad: Talento Humano	Lograr un mínimo de 80% de cumplimiento del plan de capacitación	
Objetivo de Calidad: Infraestructura	Lograr un mínimo de 90% de cumplimiento de mantenimientos hasta diciembre del 2013	
Objetivo de Calidad: Gestión Estratégica	Lograr que el 60% de los clientes encuestados de Canala Comercial Eléctrica califique las primeras 11 preguntas de la encuesta con un puntaje mínimo de 4	
Presupuesto año	Contrataciones personales	
	Vehículos	
	Hardware, Software	
	Edificios	
	Compras Nacionales	
	Importaciones	
	Eventos Promoción	
	Publicidad	

Anexo No. 6.9. Procedimiento- Auditorías Internas

		PROCEDIMIENTO
CODIGO: CCE-PR-GC-05	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	
Edición No. 01	Fecha de Edición: 3001/2013	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPOSITO

Comprobar el correcto funcionamiento de los procesos mediante una verificación en el sitio de trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la realización de auditorías internas de calidad al sistema de Gestión de Calidad de Canala Comercial Eléctrica.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El Representante de la Dirección es responsable de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

La Gerencia General y los Líderes de Procesos son responsables de implementar las acciones correctivas y de asegurar su seguimiento y efectividad.

4. DEFINICIONES

Auditoría de la Calidad: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información), y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (políticas, procedimientos o requisitos) utilizados como referencia. (ISO 9000:2005).

Auditor: es la persona con atributos personales demostrados y competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) para llevar a cabo una auditoria (ISO 9000:2005; ISO 9001: 2008).

Auditor Líder: es el Auditor que dirige la auditoria, coordina las actividades del grupo de auditores, consolida los resultados y presenta informes.

Sistema de Gestión de Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000: 2005)

No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito (necesidad o expectativa establecida) (ISO 9000: 2005)

5. METODOLOGIA

5.1. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El Representante de la Dirección definirá los procesos y los procedimientos u otros documentos que serán auditados durante la Auditoria Interna correspondiente.

i. PROGRAMA DE AUDITORIAS

Las auditorias del Sistema de Gestión de Calidad se efectuarán de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual del Sistema de Gestión de Calidad. Este Plan puede ser modificado con aprobación del Gerente General.

ii. SELECCIÓN Y CALIFICACION DE AUDITORES INTERNOS

Los Auditores Internos de Canala Comercial Eléctrica serán seleccionados de acuerdo al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Educación: Nivel mínimo Bachiller.
- Formación: Aprobar el curso de Formación de Auditores Internos dictado por organismos externos o internamente por la empresa.
- Habilidades: Pro actividad, Redacción.
- Experiencia: Mínima de 4 meses en cualquier área de la empresa.

Los nombres de los Auditores Internos se indicarán en el Listado de Auditores Internos (Anexo 1).

iii. DESIGNACION DE AUDITORES INTERNOS Y DEL AUDITOR LIDER

Previo a la ejecución de una auditoria al Sistema de Gestión de Calidad, el Representante de la Dirección, designará al Auditor Líder y a los Auditores Internos requeridos a partir del grupo de Auditores Calificados. Estos auditores no podrán auditar su propio trabajo.

iv. ELABORACION DEL PLAN DE LA AUDITORIA

El Representante de la Dirección y/o el Auditor Líder elaborarán un Plan para la ejecución de la auditoria (Anexo 2).

El Representante de la Dirección o el Auditor Líder enviará con anticipación este plan de auditoria a las personas que van a ser auditadas. Además, informará a los Auditores sobre las funciones o procesos que auditarán a fin de que preparen en forma anticipada las Listas de Verificación (Anexo 3).

v. EJECUCION DE LA AUDITORIA

1. Reunión inicial:

Si el Auditor Líder considera necesario, se reunirá con la Gerencia General y los Líderes de Procesos que se auditarán, a fin de explicar o aclarar cualquier detalle del programa de auditoria.

2. Recolección de información

El auditor o el equipo de auditores recogerán información a través de entrevistas, examen de procedimientos u otros documentos y observaciones de las actividades en las funciones auditadas. Esta información será comparada con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001, con el Manual de Calidad o con los Procedimientos, con el propósito de verificar su cumplimiento

El auditor durante la ejecución de la auditoria registrará la descripción de la No Conformidad, en tanto que el auditado registrará la causa que la generó y la acción correctiva propuesta en el Reporte de AC/AP/OM, ver procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y oportunidades de mejora. Si dos o más auditores participan en la auditoria, puede firmar uno o más de ellos.

3. Reunión de cierre de la auditoria

Al final de la auditoria, el Auditor Líder mantendrá una reunión con el Gerente General y los Responsables de los Procesos auditados. El propósito de esta reunión es presentar un informe preliminar de las No Conformidades detectadas y aclarar cualquier duda respecto a la auditoria y su resultado. El contenido de este informe lo definirá el Auditor Líder.

El Auditor Líder entregará un informe final al representante de la Dirección. Este informe de resultados debe contener lo especificado en el Anexo 5.

vi. IMPLANTACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El Gerente General y el Responsable de cada Proceso implementarán las acciones correctivas definidas, a fin de corregir las No Conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorias. Esta implementación deberá estar documentada en el reporte de AC/AP/OM.

vii. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Los Auditores deberán verificar la implementación de la acción correctiva propuesta en las fechas establecidas, y la registrarán en el reporte de AC/AP/OM.

Toda No Conformidad cerrada deberá ser comunicada al Auditor Líder, a fin de que éste realice el informe correspondiente.

viii. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Cada Responsable de Procesos verificará que las acciones correctivas implementadas en su proceso sean efectivas.

5.2. POLÍTICAS

Los auditores deben cumplir con lo siguiente:

- Mantener un entrenamiento en interpretación de la norma y auditorías internas
- Mantener imparcialidad, objetividad, facilidad de expresión y lograr un adecuado trabajo en equipo.
- Toda no Conformidad encontrada en una auditoría interna debe ser registrada en el reporte de AC/AP/OM

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de Archivar
	Listado de Auditores Internos	Físico	Carpeta Auditorías Internas/ <i>Listado Auditores Internos</i>	1 año	Archivo Pasivo	Representante de la Dirección
	Plan de Auditoría	Físico	Carpeta Auditorías Internas/ <i>Programa de Auditoría</i>	1 año	Archivo Pasivo	Representante de la Dirección
	Lista de Verificación	Físico	Carpeta Auditorías Internas/ <i>Lista de Verificación</i>	1 año	Archivo Pasivo	Representante de la Dirección
	Informe de No Conformidades	Físico	Carpeta Auditorías Internas/ <i>Informe No conformidades</i>	1 año	Archivo Pasivo	Representante de la Dirección
	Informe de	Físico	Carpeta Auditorías	1 año	Archivo Pasivo	Representante de la

	Resultados		Internas/ <i>Informe Resultados</i>			Dirección
--	------------	--	--	--	--	-----------

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

ANEXO 1 CCE-RG-GC-01

6.3 Listado de Auditores Internos

NOMBRE DEL AUDITOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	CAPACITADO POR	NUMERO DE AUDITORÍAS INTERNAS EFECTUADAS

ANEXO 2 CCE-RG-GC-07

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PLAN DE AUDITORIA N°.

FECHA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	ELEMENTOS A AUDITAR	
					ISO 9001	PROCEDIMIENTOS

ANEXO 3**CCE-RG-GC-06****LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA N°__****PROCESOS AUDITADO:_____****FECHA AUDITORIA: ____/____/____**

REFERENCIA	REQUISITO	CONFORM E/NO CONFORM E	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
(Nota: Capitulo ISO 9001 o procedimiento y capitulo al que corresponde el requisito)	(Nota: Colocar descripción del requisito cuyo cumplimiento será verificado)	(Nota: Seleccionar una de las dos opciones de acuerdo a la verificación realizada)	(Nota: Colocar comentarios u observaciones del auditor respecto a los verificado)


ANEXO 4**CCE-RG-GC-05****CANALA COMERCIAL ELÉCTRICA****AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CALIDAD No.__****INFORME DE RESULTADOS**

1. Fecha de realización de la auditoría
2. Fecha de presentación del informe
3. Objetivos de la auditoría
4. Plan de la Auditoría
5. Resultados (a)
6. Conclusiones y Recomendaciones (b)
7. Anexos
- 7.1 Listas de verificación utilizadas (c)

Notas:

- a. Informe detallado de los resultados obtenidos
- b. Conclusiones y recomendaciones planteadas por el grupo de auditores
- c. Se adjunta las listas de verificación utilizadas por los auditores internos

**Anexo No. 6.10. Acciones Preventivas, Correctivas y Oportunidades de Mejora
(AC/AP/OM)**

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GC-06	ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (AC/AP/OM)		
Edición No. 01	Fecha de Edición: 04/02/2013		Pág. 137 de 307

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Establecer el método para identificar las causas de las no conformidades existentes o potenciales e identificar, implantar y verificar soluciones mediante la aplicación del formato de AC/AP/OM

2. ALCANCE

Aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad de Canala Comercial Eléctrica

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

El Representante de la Dirección es responsable de la implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

Los responsables de Procesos son responsables del análisis de las no conformidades y de la implementación efectiva de las AC/AP/OM establecidas.

4. DEFINICIONES

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad u otra situación no deseada detectadas. La acción correctiva se toma para evitar la repetición de un problema.

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseada. La acción preventiva se toma para prevenir que suceda un problema.

Oportunidad de Mejora: acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso sin que la mejora se origine a causa de un problema existente o potencial.

AC/AP/OM: Acción Correctiva, Acción Preventiva u Oportunidad de Mejora.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito establecido.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

5. METODOLOGÍA

- Cualquier funcionario de la empresa puede identificar problemas existentes, potenciales u oportunidades de mejora utilizando el Reporte de AC/AP/OM (CCE-RG-GC-03, ver anexo 1). Los auditores internos también utilizarán este reporte para registrar las no conformidades de auditorías.
- El Reporte de AC/AP/OM está diseñado de tal manera que constituye una guía para el desarrollo de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- El Responsable del Proceso registra el reporte en el Resumen de AC/AP/OM (CCE-RG-GC-04, ver anexo 2), conforme se implanta y verifica la solución.

Acción Correctiva.

Algunos de los casos en que se aplica son los siguientes:

- No conformidades del SGC: si se presentan incumplimientos a lo establecido en los documentos del SGC (manual de calidad, procedimientos, Instructivos).
- No conformidades de auditoría Interna: si se presentan incumplimientos detectados en auditorías internas del SGC.
- Reclamos del cliente: Cada reclamo de clientes debe tener una acción correctiva.
- Mejoras y Correcciones en procedimientos: Si se considera que lo establecido en los procedimientos del SGC, serán corregidos y mejorados.

Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora

Las fuentes de información detectoras de no conformidades potenciales y que también permiten establecer oportunidades de mejora, pueden ser las siguientes:

- El análisis de las tendencias de los indicadores del SGC.
- La aplicación de una acción correctiva que determina un problema potencial para otros productos o procesos similares o relacionados.

- La información proporcionada por los clientes sobre los productos suministrados.
- Las recomendaciones u observaciones presentadas en los informes de Auditorías Internas de Calidad.
- Los resultados de las reuniones de Revisión por la Dirección.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS


Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
CCE- RG- GC- 03	Reporte de AC/AP/OM	Digital	Sistema \\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\2. GESTION DE LA CALIDAD\Reportes y ACAPOM	1 año	Eliminar	RD
CCE- RG- GC- 04	Resumen de AC/AP/OM	Digital	Sistema \\192.168.2.100\Users\informix\Documents\Iso Canala Comercial\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\2. GESTION DE LA CALIDAD\Reportes y ACAPOM	1 año	Eliminar	RD

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.1.1 Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

8.1.Reporte de AC/AP/OM

	REPORTE DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de actualización del contenido:.....

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº: _____	Reportado por: _____
---	--	-----------	----------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

Proceso: _____

Responsable del Proceso: _____

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

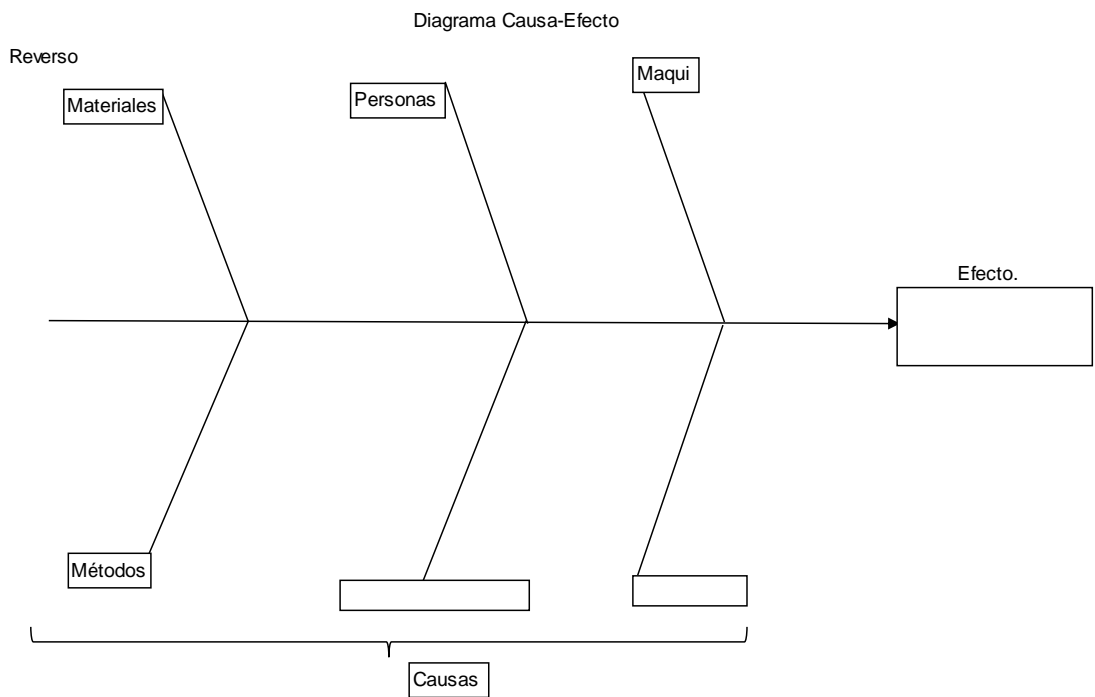
Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:


Verificado por: _____ Fecha: _____

(nombre y firma)



análisis de los 5 por qué?
Primer por qué?
Segundo por qué?
Tercer por qué?
Cuarto Por qué?
Quinto por qué?


8.2. Resumen de AC/AP/OM

	RESUMEN DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-04	

PROCESO: _____

[illegible]

Anexo No. 6.11. Procedimiento producto no Conforme

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-GC-09	Producto No Conforme		
Edición No. 01	FECHA EDICIÓN: 21/01/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Garantizar que los materiales que no cumplan con los requerimientos, sean identificados y controlados mediante la aplicación de la metodología de este procedimiento.

2. ALANCE

Este procedimiento aplica a los procesos misionales que hacen parte integrante del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad que están directamente relacionados con la satisfacción de los clientes.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Producto No Conforme:** Aquel que no cumple con los requisitos acordados con el cliente
- **Concesión:** Autorización del cliente/Gerencia para liberar un producto no conforme.

4. RESPONSABILIDAD

El Representante de la Dirección es responsable de la implementación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

La Gerencia General y los Líderes de Procesos son responsables de implementar las acciones para el control del producto no conforme.

5. METODOLOGÍA:

5.1. CONTROL DE MATERIALES NO CONFORMES.

- Se identifica con la colocación de la factura encima del producto o un adhesivo de color rojo con el texto **“PRODUCTO NO CONFORME”**

TIPO DE NO CONFORMIDAD	ACCIÓN A TOMAR Y RESPONSABLE
Falla de fabrica	<ul style="list-style-type: none"> • El AAI solicita al cliente una carta indicando cual fue el problema que presentó el producto • Bodega recibe producto defectuoso • El AAI entrega al AAA la factura del producto defectuoso • El AAA adjunta la factura al formulario del proveedor y carta del cliente solicitando la garantía del producto.

6. REGISTROS QUE SE UTILIZAN O ELBORAN

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivo
aplica	PEDIDO DE REQUISICION	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
aplica	RECLAMO PROVEEDOR	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
aplica	NOTIFICACION DE INSPECCION	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
aplica	SOLICITUD DE INSPECTOR	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
E-RG-D-01	SELECCIÓN PROVEEDORES	Impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA
E-RG-D-02	EVALUACIÓN PROVEEDORES	Impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA
aplica	ORDEN DE COMPRA	Impreso	Nacional: Área Adquisiciones, Archivo Órdenes de Compra	1 año	Archivo pasivo (1 año)	AAA

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
1	Es la primera Edición y no tiene cambios.

8. ANEXOS

Anexo No. 6.12. Procedimiento- Compras Nacionales

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-AD-01	Compras Nacionales		
Edición No. 02	FECHA DE EDICIÓN: 03/06/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Adquirir productos de manera oportuna y a costos competitivos ante los requisitos de la organización a través de la requisición de pedidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el envío de la requisición de compra hasta a la verificación del producto.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

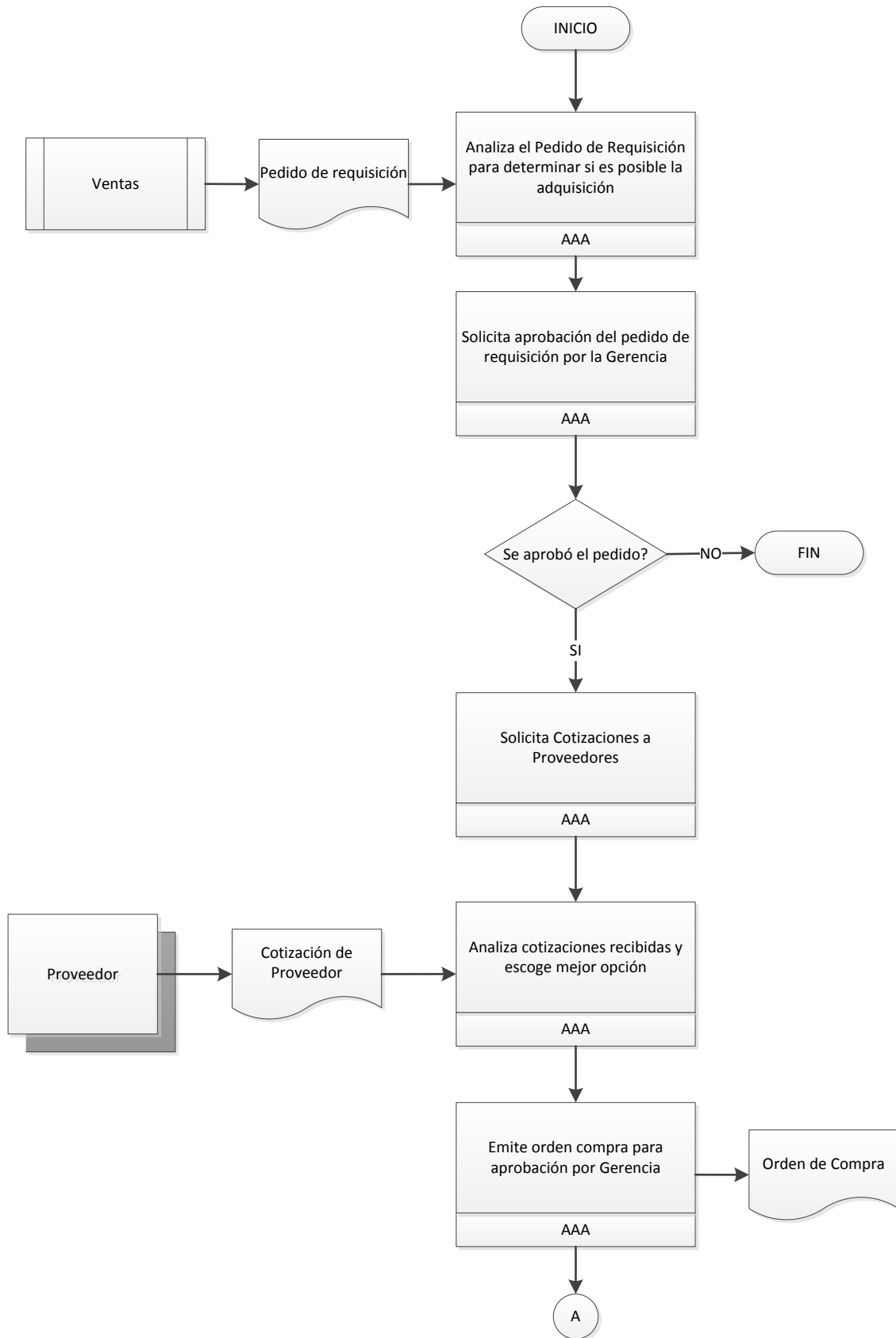
- Analista Administrativa de Adquisiciones es la persona responsable de este procedimiento.

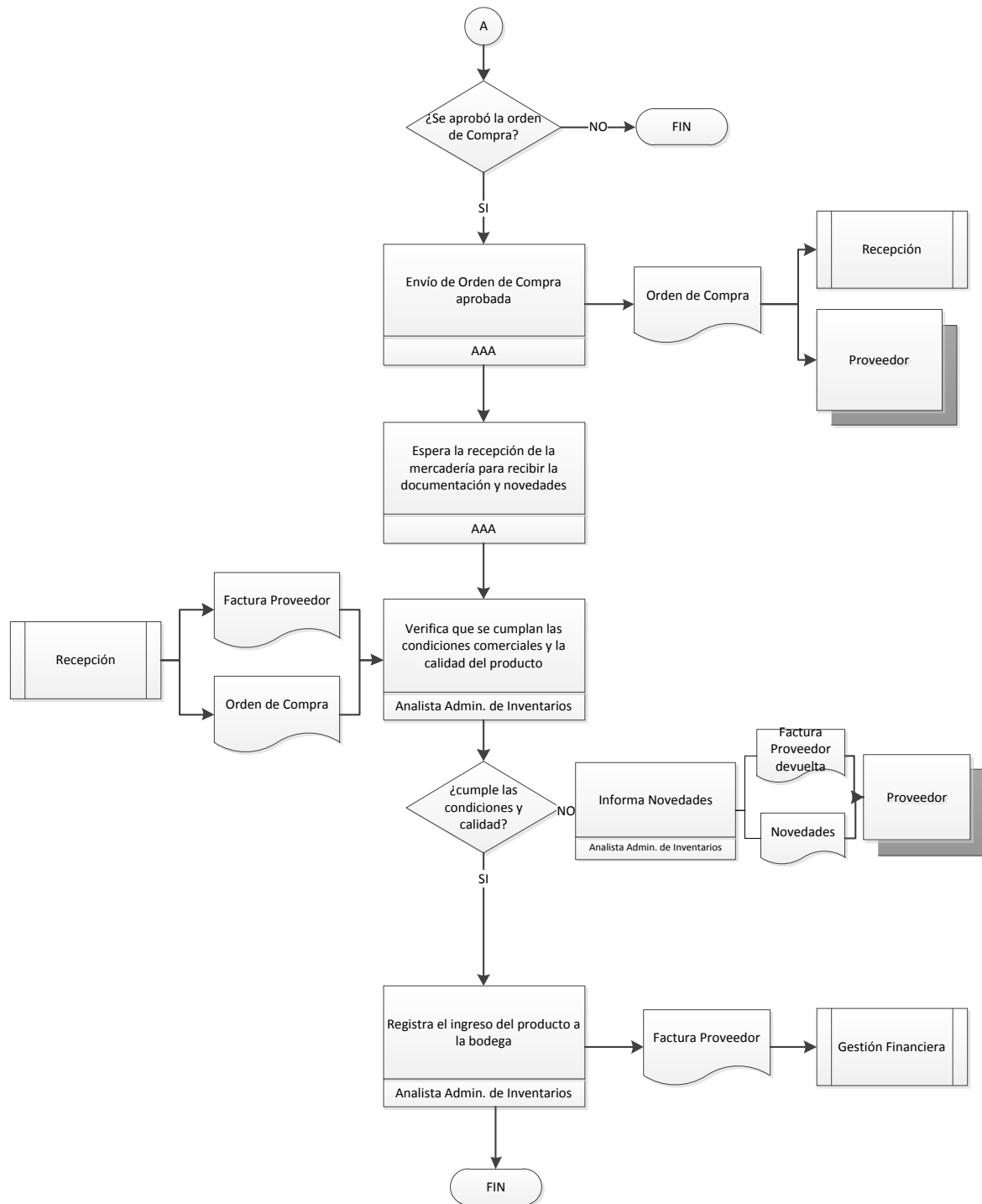
4. DEFINICIONES

- AAA:** Analista Administrativo de adquisiciones.
- AAI:** Analista Administrativo de Inventarios
- Pedido de Requisición:** registro que detalla los requerimientos de productos solicitados para su compra.
- Orden de Compra:** Documento que acuerda la adquisición de uno o varios productos ofertados o requeridos.

5. METODOLOGÍA

5.1. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO COMPRAS NACIONALES





i. **Pedido de Requisición:** Se lo realiza mediante un **email** de la siguiente manera:

Destinatario: (email AAA)

Asunto: PEDIDO DE REQUISICION (Nombre Cliente)

- Cuerpo del Mensaje:

- Detalle de lo que solicita el cliente
 - Nivel de Urgencia
- a. Una vez realizada el análisis del pedido de requisición, se le informara al solicitante vía e-mail el tiempo para disponer de ese producto, por cuanto el mismo puede conllevar a su importación o compra local.
 - b. Para poder concretar el pedido de requisición el mismo tiene que estar respaldado por una orden de compra aprobada por el cliente o una confirmación vía e-mail por parte del solicitante, caso contrario la misma únicamente se convertirá en una cotización.
 - c. Si hubiese discrepancias en el producto o precio, el AAA se encargara de enviar el respectivo reclamo al proveedor.
 - d. Todos los correos de **PEDIDOS DE REQUISICION**, deberán estar almacenados en una carpeta dentro del mismo software que gestiona los emails. **Ejemplo:** una carpeta llamada PEDIDOS DE REQUISICION dentro de OUTLOOK.
- ii. **Reclamo Proveedor:** Se lo realiza mediante un **email** de la siguiente manera:

Destinatario: (email del proveedor),
 CC:
 Asunto: RECLAMO PROVEEDOR – Nombre, apellido

Cuerpo del Mensaje:
 Detalle del Reclamo

- a. El responsable del proceso informará la fecha estimada de solución a AAI mediante el envío de un e-mail posterior al reclamo realizado.
- b. Todos los correos de **RECLAMOS PROVEEDORES**, deberán estar almacenados en una carpeta dentro del mismo software que gestiona los emails. **Ejemplo:** una carpeta llamada RECLAMOS DE PROVEEDORES dentro de OUTLOOK al igual que las respuestas dado por el mismo.

5.2. POLITICAS GENERALES DE COMPRAS NACIONALES

- Las cotizaciones se solicitan a los proveedores cuando el producto es nuevo.
- La factura y la orden de compra se reciben de AAI únicamente cuando hay novedades, una vez solucionados se devuelve los documentos a la misma.
- Toda adquisición debe estar respaldada por una orden de compra.
- Toda orden de compra debe ser aprobada por la Gerencia.

- Una copia de la orden de compra es entregada a AAI la misma que servirá para llevar un control de los productos adquiridos, por cuanto este documento deberá tener la firma de respaldo (parte central).

5.3. Selección de proveedores

Los criterios para la selección de proveedores se establecen en el registro **CCE-RG-AD-01**

Para la selección de Proveedores como requisito indispensable debe llenar el formato “Solicitud a Proveedores”, ingresando la información solicitada en cada uno de los campos.

- 1.- Información Básica
- 2.- Referencias Comerciales
- 3.- Documentos requeridos
- 4.- Producto

El proveedor debe entregar los documentos requeridos cuando los montos superen los \$5000 dólares anuales, caso contrario no es necesario.

En el caso de Proveedores que no superen dicho monto únicamente se deberá de llenar el formato **SOLICITUD A PROVEEDORES**

Si el proveedor nacional cumple con 4 criterios será aprobado, a excepción de los proveedores que no superen el monto establecido.

Si el proveedor internacional cumple con 3 criterios será aprobado.

La aprobación de los proveedores se las realizara una sola vez, siempre y cuando los resultados de las evaluaciones a los mismos no presenten ningún tipo de problema.

5.4. Evaluación de Proveedores (NACIONALES/INTERNACIONALES)

Los criterios para la evaluación de proveedores se establecen en el registro **CCE-RG-AD-02**

Si el proveedor cumple con todos los criterios establecidos satisface la evaluación.

Si el proveedor cumple con 2 criterios se informará al proveedor que debe mejorar

Si el proveedor cumple con 1 criterio se establecerá un plazo para su mejora, caso contrario si en una segunda evaluación no presenta cambios se dejara de establecer relaciones comerciales, para con ello proceder a la selección de otro proveedor.

La evaluación de los proveedores relacionados con otros procesos se realizara por parte del responsable del proceso correspondiente.

La evaluación de los proveedores se realizará trimestralmente.

En el caso de que no se haya realizado ninguna compra a un proveedor no será evaluado en ese periodo.

5.5. Proveedores de Servicios

Para la selección de estos proveedores se considerará los criterios:

- 1
- 4.1
- 4.2

Del Registro CCE-RG-AD-01 Selección de proveedores.

Se requiere la aprobación verbal o escrita del Gerente General, para el precio del servicio.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
No aplica	PEDIDO DE REQUISICION	e-mail	Usuario:KTORR 11 "Microsoft Outlook"	3 meses	Eliminar	AAA
No aplica	ORDEN DE COMPRA	Impreso	Nacional: Área Adquisiciones, Archivo Órdenes de Compra	1 año	Archivo pasivo (1año)	AAA
No aplica	RECLAMO PROVEEDOR	e-mail	Área Adquisiciones, Modulo 1, Archivo reclamo proveedores	1 año	Eliminar	AAA
CCE-RG-AD-01	SELECCIÓN PROVEEDORES	Impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA
CCE-RG-AD-02	EVALUACIÓN PROVEEDORES	Impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.2 Modificación
2	Se incluyó en el punto 3 Definiciones un literal
2	Se modificó el punto 4.1.1 Pedido de requisición
2	Se modificó el punto 4.1.2 Reclamo Proveedor
2	Se modificó el punto 4.2 Políticas Generales de Compras Nacionales
2	Se modificó el punto 4.3 Selección de proveedores
2	Se modificó el punto 4.4 Evaluación de proveedores
2	Se modificó el punto 4.5 Proveedores de Servicios
2	En el punto 7 Anexos se incluyó el formato Solicitud a Proveedores7.2
	Adicional se eliminó el 7.3

8. ANEXOS

8.1 Orden de Compra

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.
ORDEN DE COMPRA No.: 00000111

Página 1 DE 1

Tipo Cta.: PROVEEDORES LOCALES		Fecha de Emisión: 11/12/2012	
Proveedor: 3M ECUADOR C.A.		Fecha Entrega: 11/12/2012	
Dirección: AV. DIEGO DE ALMAGRO 1822 Y ALPALLANA		Teléfono: 022526437	
Observaciones:			

Código	Descripción	Cantidad	Unid.	P. Unit.	Dcto	VAL/TOTAL
8051083427-9	KIT 7693-T-150 PTA.TERM INTERIOR 25/28 KV 2-4/0 3M	21.000	UND	195.470	0.00 %	4,104.870
Forma de Pago:						SUBTOTAL: 4,104.870
Días	%	Valor	Fecha Fin			DCTO GENERAL(): .000
		.000				IVA(+): 492.584
						TOTAL: 4,597.450

Emitido Por:



KETTY PATRICIA TORRES ANCHUTLÓN

Autorizado Por:



8.2 Solicitud a Proveedor



SOLICITUD A PROVEEDORES

1.- INFORMACION BASICA

Nombre Comercial		Razón Social		RUC	
Persona de Contacto		Actividad Económica		Tipo de empresa	
Dirección		Teléfono		E-mail	
Fax		Ciudad		País	

2.- REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre del establecimiento		Ciudad		Teléfono	
Nombre del establecimiento		Ciudad		Teléfono	

FECHA

Documentos requeridos

- 1.- Copia RUC (Nacionales) / Documento que abalice constitución de empresa (Internacionales)
- 2.- Copia Nombramiento o poder del Representante Legal
- 3.- Copia de la Cedula del Representante Legal
- 4.- Certificados Comerciales
- 5.- Certificados ISO (Opcional)

Anexo No. 6.13. Procedimiento- Importaciones

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-AD-02	Importaciones		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 06/06/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Adquirir y realizar la importación de productos de calidad, bajo normas y a precios competitivos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el envío de la requisición de compra hasta a la verificación del producto.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Analista Administrativa de Adquisiciones es el responsable de este procedimiento

4. DEFINICIONES

AAA: Analista Administrativo de Adquisiciones

AAI: Analista Administrativo de Inventario

Cotización de Proveedor: Documento que detalla cantidad, descripción del producto, condiciones comerciales y precio al que se adquieren los productos.

Orden de Compra: Documento que acuerda la adquisición de uno o varios productos previamente ofertados o requeridos.

Pedido de Requisición: registro que detalla los requerimientos de productos solicitados para su compra.

Reclamo Proveedor: Registro que detalla el incumplimiento o insatisfacción con los requerimientos de los productos solicitados para su compra.

Pedido de Importación: Registro que detalla y autoriza la adquisición de productos solicitados para su importación.

Notificación de Problemas o averías en la carga: Registro que informa a la empresa responsable para que realice los controles respectivos en el destino final si el caso lo amerita.

Notificación de Recepción y Control: Registro que informa al responsable del proceso el arribo, control y verificación de la carga a nuestras instalaciones.

Partida Arancelaria: Conjunto de materiales con características similares agrupados bajo un código, para determinar el porcentaje de pago de aranceles al estado (impuestos).

Flete Externo: Valor de transporte de mercadería desde el puerto de embarque hasta el puerto de destino.

Flete Interno: Valor de transporte de mercadería desde el puerto de destino hasta las bodegas del importador.

Conocimiento de Embarque: documento que respalda el embarque de la mercadería en el origen (BL, Carta Porte, Guía Aérea)

BL: Conocimiento de embarque vía marítima

Carta Porte: Conocimiento de embarque vía terrestre

Guía Aérea: Conocimiento de embarque vía aérea

Packing List: Documento donde se detallan todos los productos que arriban al lugar de destino

Certificado de Origen: Documento emitido en el lugar de origen, para la exoneración de pago de aranceles.

Póliza de Seguros: Documento que respalda el aseguramiento de la mercadería

Comprobante de Ingreso: Documento que formaliza el registro en el inventario de los productos recibidos.

Orden de Trabajo: Documento que respalda entre las partes que la carga sea custodiada desde el punto de origen hasta el lugar de destino. Según lo requerido por Canala Comercial Eléctrica.

DAV (Declaración en aduana del valor): Formulario declaratorio ante la SENAE en donde se detalla la totalidad de los productos importados según las facturas emitidas por el proveedor, este documento lo realiza el Agente de aduana.

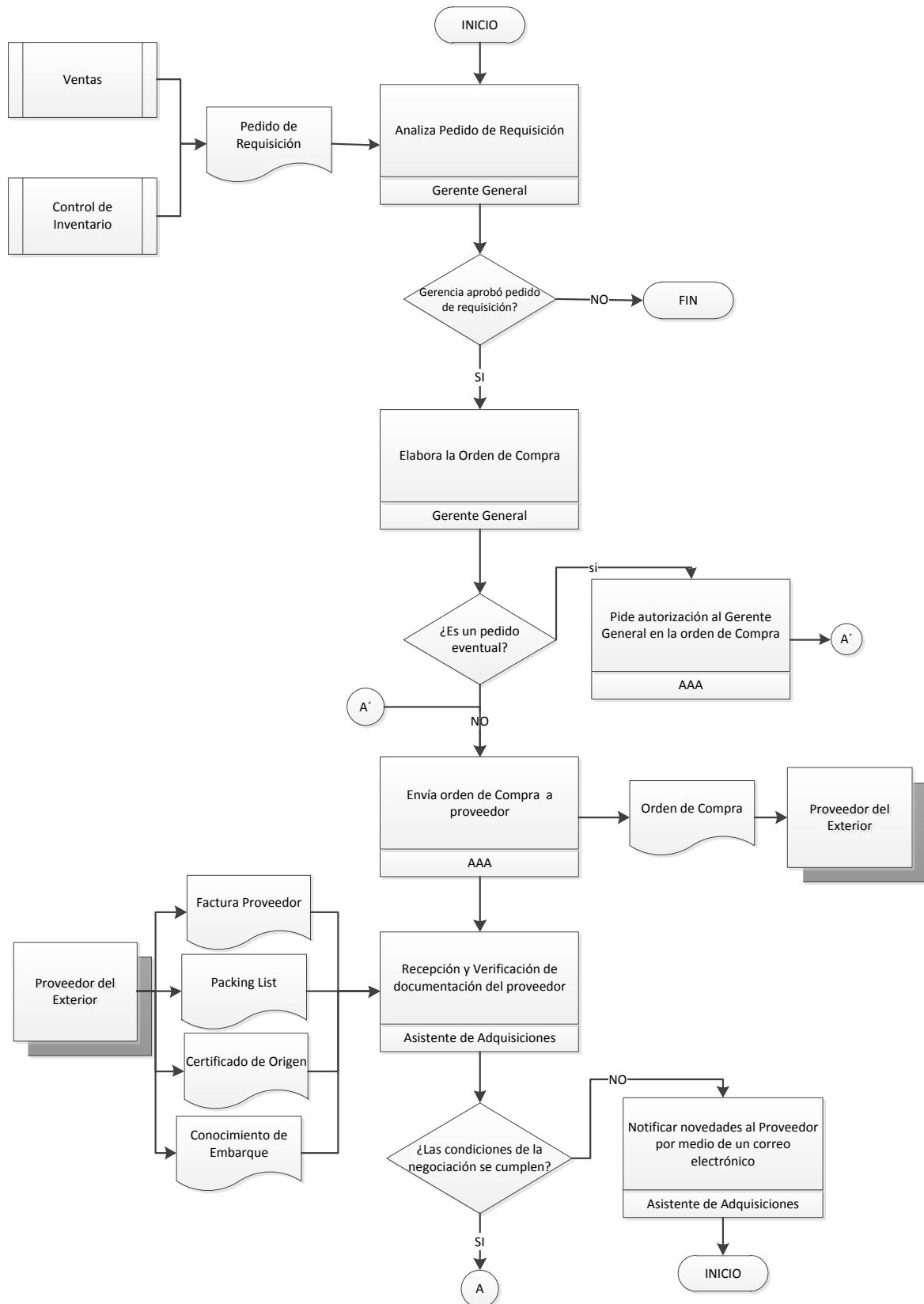
DAI (Declaración aduanera de importación): Formulario declaratorio ante el Sistema ECUAPASS en donde se detalla la totalidad de los productos importados, según facturas emitidas por el proveedor, este documento lo realiza el Agente de Aduana.

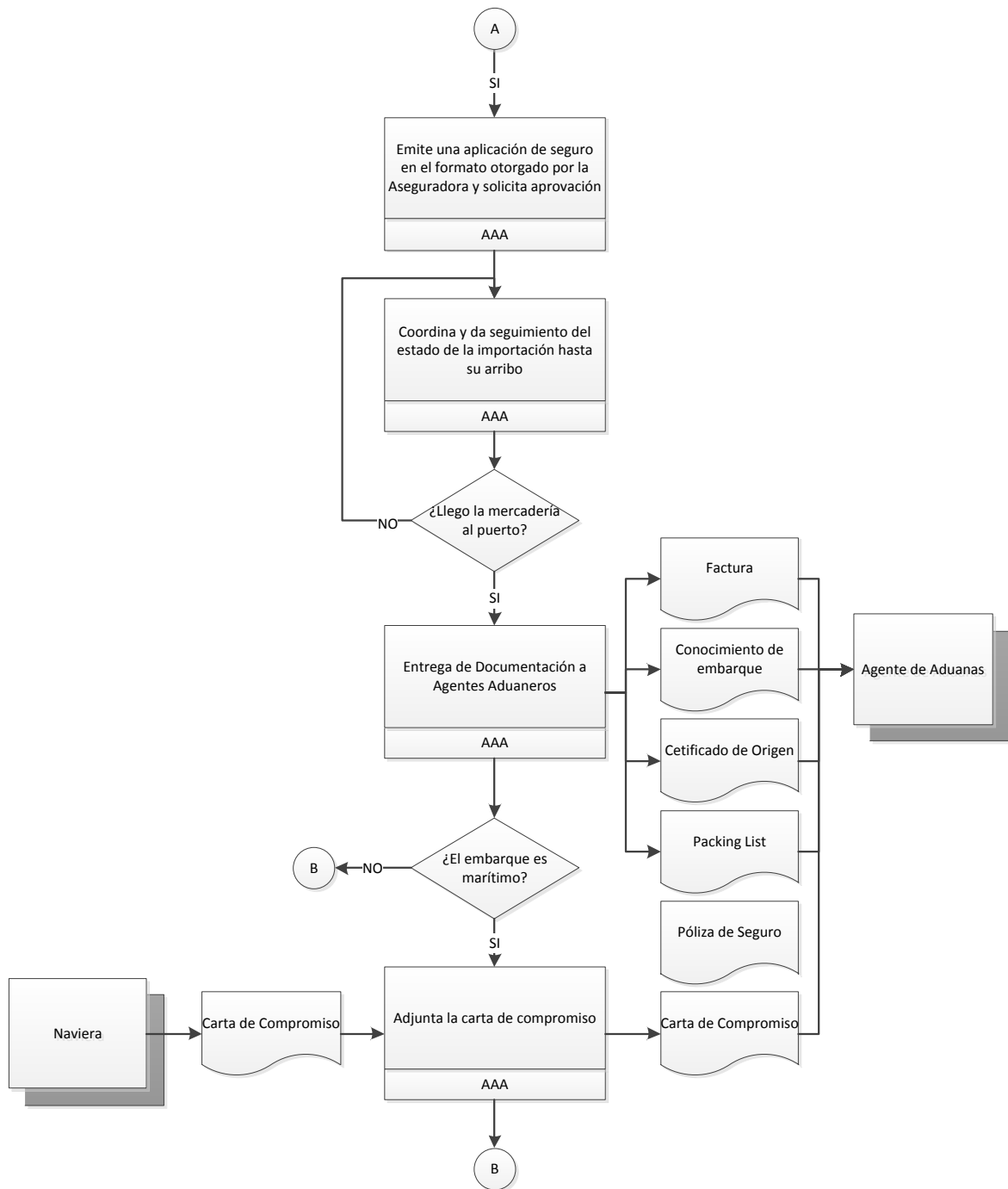
Carta de Compromiso: Documento que emite la Naviera, con el cual el consignatario se hace responsable de los contenedores embarcados.

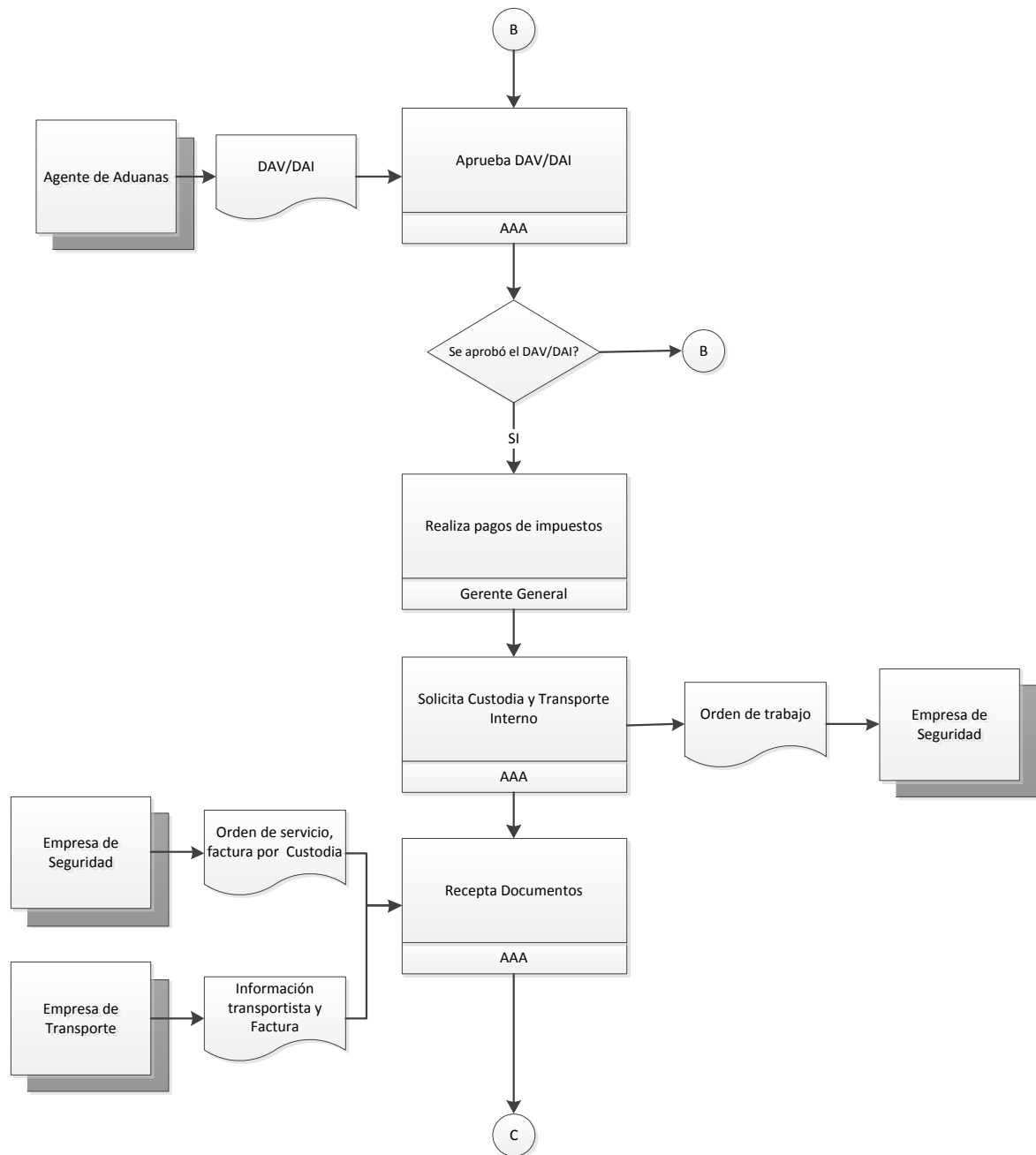
5. METODOLOGÍA

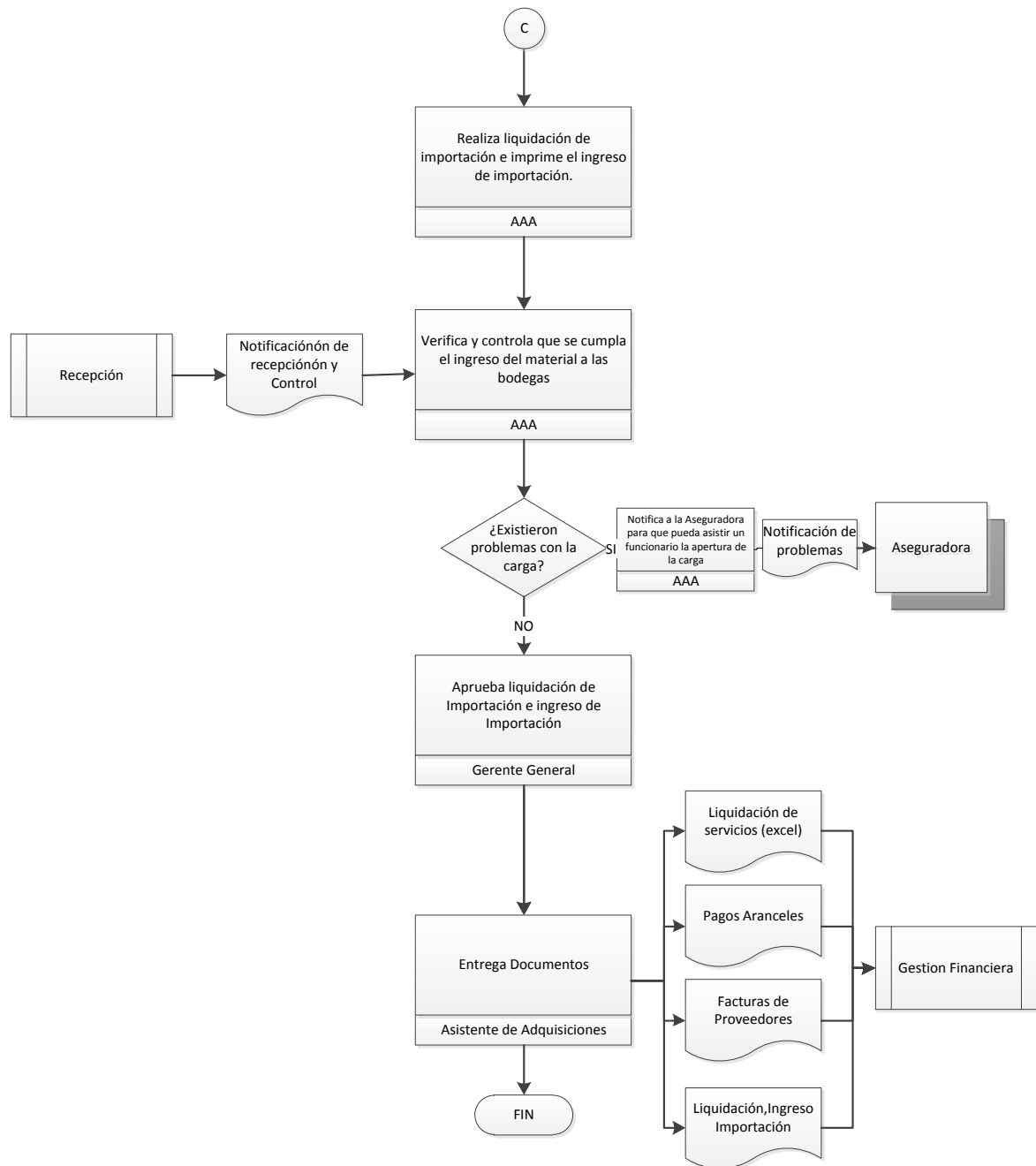
5.1.DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO IMPORTACIONES

IMPORTACIONES









i. Pedido de Requisición

Ver en el documento CCE-PR-AD-01

ii. Reclamo Proveedor:

Ver en el documento CCE-PR-AD-01

iii. Pedido de Importación

Se lo elabora de la siguiente manera:

Destinatario: (mail AAA)

CC:

Asunto: PEDIDO DE IMPORTACION – Nombre, apellido

- Cuerpo del Mensaje:
- Detalle del Pedido

- a. Todos los correos de **PEDIDO DE IMPORTACION**, deberán estar almacenados en una carpeta del mismo software que gestiona los emails. **Ejemplo:** una carpeta llamada PEDIDO DE IMPORTACION dentro de OUTLOOK.

iv. Notificación de problemas o averías en la carga

Se lo elabora de la siguiente manera:

Destinatario: (Empresa aseguradora)

CC:

Asunto: NOTIFICACION DE INSPECCION – Nombre, apellido

- Cuerpo del Mensaje:
- Detalle del Pedido

- a. Todos los correos de **NOTIFICACION DE INSPECCIÓN**, deberán estar almacenados en una carpeta del mismo software que gestiona los emails. **Ejemplo:** una carpeta llamada NOTIFICACION DE INSPECCION dentro de OUTLOOK.

5.2. POLÍTICAS DE IMPORTACIONES

- La aplicación del Seguro se debe emitir antes del embarque de la mercadería en origen.
- Toda la documentación pertinente a la importación estará recibida en su totalidad antes del arribo de la carga.
- Toda la documentación de importación debe ser entregada al agente de aduana para la nacionalización de la carga, después de que la mercadería haya arribado al destino.
- El responsable del proceso de importación revisa y aprueba el documento DAI (DAV)

- Se debe solicitar una patrulla armada por cada camión, desde que la carga sale del puerto
- Se solicitará la inspección a la empresa aseguradora cuando exista avería aparente al momento de su recepción.
- El servicio de custodia lo realizara únicamente las empresas de seguridad autorizadas por el seguro. Estas empresas serán elegidas a discreción del responsable del proceso.
- El servicio de transporte lo realizaran empresas legalmente constituidas.
- La aplicación del seguro debe estar aprobada por la empresa de seguros y el gerente general.
- En el formato de ingreso de importación debe constar las firmas, del Gerente General (espacio supervisor de bodega), AAA (espacio adquisiciones), Gestión Financiera (espacio contabilidad).
- Una vez liquidada e ingresada la información referente a la importación en el sistema, se procede a entregar la documentación a gestión financiera, para su revisión, una copia deberá ser archivada por AAA

4.1.6 POLITICAS DE IMPORTACIONES EN TRANSITO

- Una vez que se recibe la orden de compra se realiza el seguimiento de embarque, apertura de documentos, Aplicación de seguro de transporte, recepción de la factura, packingList, conocimiento de embarque, certificado de origen y orden de trabajo. Una vez que arriba la carga a destino se envía la documentación respectiva (física) al agente afianzado de aduana.
- Hasta que este proceso no se registra en el sistema contable de la empresa Canala Comercial Eléctrica, se considera en tránsito. Los documentos:
 - Orden de compra (original)
 - Aplicación de seguro de transporte (copia)
 - Factura (copia)
 - PackingList (copia)
 - conocimiento de embarque (copia)
 - certificado de origen (copia) *Aplica para países que tengan convenio de exoneración de aranceles.*
 - Cartas de compromiso (copia) *En el caso de transporte marítimo*
 - *Orden de trabajo*

Son archivados en el área de Adquisiciones en el módulo 2 en carpetas por proveedor.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
No aplica	PEDIDO DE REQUISICION	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
No aplica	RECLAMO PROVEEDOR	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
No aplica	NOTIFICACION DE INSPECCION	E mail	Usuario:KTORR11 "Microsoft Outlook"	1 año	Eliminar	AAA
CCE-RG-AD-01	SELECCIÓN PROVEEDORES	impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA
CCE-RG-AD-02	EVALUACIÓN PROVEEDORES	impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1,	1 año	Eliminar	AAA
No aplica	ORDEN DE COMPRA	impreso	Internacional: Área Adquisiciones, Archivo Órdenes de Compra	1 año	Archivo pasivo(1año)	AAA

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	Modificación
2	Se cambió el punto 3 Definiciones se incluyó DAV, DAI, Carta de compromiso
2	Se cambió en el punto 4.1 Metodología, parte del texto del diagrama Procedimiento de Importaciones
2	Se incluyó en el punto 4.1.5 Políticas de importaciones literales referente a las firmas de responsabilidad y entrega a gestión financiera.
2	Se modifica el punto 5 registros el texto nacional por internacionales
2	En el punto 7 anexos, se cambió el formato de orden de compra, a más de ello se incluyó el formato ingreso de importaciones y liquidación

8. ANEXOS

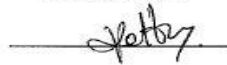
8.1. Orden de Compra

PURCHASE ORDER

Date : QUITO, 20 de Mayo del 2013
 Company Name : INDECO S.A.
 Order Number : 95
 Invoice Number :
 Notes : TIEMPO DE ENTREGA: 30 DIAS

BODEGA	CODE	DESCRIPTION	PART. ARANC.	QUANTITY	P. UNIT.	P. TOTAL
BODEGA MA' CGPT0-018		CABLE GPT # 18 AWG CC	8544.49.10.00	210.000,00	,0768	16.128,90
BODEGA MA' ATW70-010		ALAMBRE TW80 # 10 AWG 1KV CC	8544.49.10.00	60.000,00	,4019	24.114,00
BODEGA MA' ATW70-012		ALAMBRE TW80 # 12 AWG 1KV CC	8544.49.10.00	273.600,00	,2556	69.932,16
BODEGA MA' CTW00-008		CABLE TW # 8 AWG (7H) 600V CC	8544.49.10.00	26.023,00	,6810	17.721,66
BODEGA MA' CTFLF-210		CABLE TFLF EKKX # 2X10X0.5 CC	8544.49.10.00	5.109,00	,4727	2.415,02
BODEGA MA' CGEME-210		CABLE GEMELO # 2X10 AWG CC	8544.49.10.00	12.000,00	,9178	11.013,60
BODEGA MA' ATW70-014		ALAMBRE TW80 # 14 AWG 1KV CC	8544.49.10.00	126.000,00	,1656	20.865,60
BODEGA MA' ATW70-016		ALAMBRE TW80 # 16 AWG 1KV CC	8544.49.10.00	12.000,00	,1084	1.300,80
BODEGA MA' CGEME-212		CABLE GEMELO # 2X12 AWG CC	8544.49.10.00	3.500,00	,5738	2.008,30
BODEGA MA' CGPT0-014		CABLE GPT # 14 AWG CC	8544.49.10.00	28.100,00	,1752	4.923,12
BODEGA MA' CGPT0-012		CABLE GPT # 12 AWG CC	8544.49.10.00	41.400,00	,2664	11.028,96
Valor Total:						181.451,23

ELABORADO POR



AUTORIZADO POR



8.2. Liquidación

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.							
31/05/2013 09:29:51							
LIQUIDACION : 95							
Pagina 2 de 2							
FACTOR TOTAL							
1.08009							
PRODUCTO	CODIGO	% ARANCEL	COSTO IMP	% GASTOS	CANTIDAD	COSTO REAL	TOTAL
CABLE GPT # 18 AWG CC	CGPT0-018	.08	8.99	378.000,00	.09	17.421,54	
ALAMBRE TW80 # 10 AWG 1KV CC	ATW70-010	.40	13.25	66.000,00	.43	26.048,06	
ALAMBRE TW80 # 12 AWG 1KV CC	ATW70-012	.26	28.54	273.600,00	.28	75.541,06	
CABLE TW # 8 AWG (7H) 600V CC	CTW60-008	.06	9.77	26.023,00	.74	19.143,02	
CABLE TELF EKKX # 2X10X0.5 CC	CTELF-210	.47	1.33	5.109,00	.51	2.608,71	
CABLE GEMELO # 2X10 AWG CC	CGEME-210	.02	8.07	12.000,00	.99	11.896,94	
ALAMBRE TW80 # 14 AWG 1KV CC	ATW70-014	.17	11.93	126.000,00	.18	22.539,12	
ALAMBRE TW80 # 16 AWG 1KV CC	ATW70-016	.11	.72	12.000,00	.12	1.405,13	
CABLE GEMELO # 2X12 AWG CC	CGEME-212	.67	1.31	3.535,00	.62	2.169,38	
CABLE GPT # 14 AWG CC	CGPT0-014	.18	2.71	28.100,00	.19	5.317,98	
CABLE GPT # 12 AWG CC	CGPT0-012	.27	8.08	41.400,00	.29	11.913,54	
Total						196.004,48	

ELABORADO:




AUTORIZADO:



8.3. Ingreso de Importaciones

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.		AÑO	2013				
RUC: 1791945697001		MES	05				
DIRECCION: AV. ELOY ALFARO N5463 Y DE LAS HIGUERAS		CT	ICI				
INGRESO DE IMPORTACIONES 00000090		DCTO	00000090				
Página: 1 de 1							
Proveedor: INDECO S.A.		Usuario: KETTY PATRICIA TORRES ANCHATUÑA					
Nro. Fact: 0260001358		Fecha: 5/31/2013					
Orden de Compra: 14772							
Observaciones: 95							
CT	Bodega	C. Costo	Código	Descripción	Cant. Unid	Precio U.	P. Total
ICI	BODEGA MATRIZ		CGPT0-018	CABLE GPT # 18 AWG CC	210,000.00 MTS	.0830	17,421.54
ICI	BODEGA MATRIZ		ATW70-010	ALAMBRE TW80 # 10 AWG 1KV CC	60,000.00 MTS	.4341	26,048.06
ICI	BODEGA MATRIZ		ATW70-012	ALAMBRE TW80 # 12 AWG 1KV CC	273,600.00 MTS	.2761	75,541.06
ICI	BODEGA MATRIZ		CTW60-008	CABLE TW # 8 AWG (7H) 600V CC	26,023.00 MTS	.7356	19,143.02
ICI	BODEGA MATRIZ		CTELF-210	CABLE TELF EKKX # 2X10X0.5 CC	5,109.00 MTS	.5106	2,608.71
ICI	BODEGA MATRIZ		CGEME-210	CABLE GEMELO # 2X10 AWG CC	12,000.00 MTS	.9914	11,896.94
ICI	BODEGA MATRIZ		ATW70-014	ALAMBRE TW80 # 14 AWG 1KV CC	126,000.00 MTS	.1789	22,539.12
ICI	BODEGA MATRIZ		ATW70-016	ALAMBRE TW80 # 16 AWG 1KV CC	12,000.00 MTS	.1171	1,405.13
ICI	BODEGA MATRIZ		CGEME-212	CABLE GEMELO # 2X12 AWG CC	3,500.00 MTS	.6198	2,169.38
ICI	BODEGA MATRIZ		CGPT0-014	CABLE GPT # 14 AWG CC	28,100.00 MTS	.1893	5,317.98
ICI	BODEGA MATRIZ		CGPT0-012	CABLE GPT # 12 AWG CC	41,400.00 MTS	.2878	11,913.54
Elaborado Por:		Recibido Por:	Revisado Por:	Contabilidad	TOTAL:		196,004.48
Adquisiciones		Bodega	Contador				

Anexo No. 6.14. Evaluación y Selección de Proveedores

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Edición: 02 Fecha de actualización del contenido: 06/06/2013
	CODIGO: CCE-RG-AD-02	

Nombre del Proveedor

Marcar con una X en el literal SI – NO como confirmación o negación el cumplimiento del Proveedor cada Trimestre.

PROVEEDORES NACIONALES/INTERNACIONALES

SI NO

- 1.- Disponibilidad del Producto cuando CCE lo requiere
- 2.- Cumplimiento, plazo de entrega ofrecido
- 3.- Cumplimiento de garantías

PROVEEDORES DE SERVICIOS

SI NO

- 1.- Disponibilidad del Producto cuando CCE lo requiere
- 2.- Cumplimiento en el servicio solicitado
- 3.- Cumplimiento de garantías

RESULTADOS:

Proveedor cumple con 3 criterios

Proveedor satisface evaluación


Proveedor cumple con 2 criterios

Informar a Proveedor que mejore

Proveedor cumple con 1 criterios

Establecer un plazo de mejora al Proveedor

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

	SELECCIÓN PROVEEDORES	Edición: 02 Fecha de actualización del contenido: 06/06/2013
	CODIGO: CCE-RG-AD-01	

Marque con una X en el cuadro a la derecha Si el Proveedor en referencia cumple con las expectativas del cliente Canala Comercial Eléctrica S.A

5. INFORMACION BASICA

Nombre Comercial

Razón Social

RUC

6. REFERENCIAS COMERCIALES (PARA PROVEEDORES NACIONALES)

Nombre del Establecimiento

Ciudad/País

Teléfono

1.

2.

7. DOCUMENTOS REQUERIDOS

1. Copia RUC (Nacionales) / Documento que abalice constitución de empresa (Internacionales)
2. Copia Nombramiento o poder del representante Legal
3. Copia de la Cedula del Representante Legal
4. Certificados Comerciales
5. Certificados ISO (Opcional)

8. PRODUCTO

1. Disponibilidad del producto
2. Garantías en el producto

Resultados:

Proveedor Nacional cumple con (_____) Criterios

Seleccionado SI____ NO____

Proveedor Internacional cumple con (_____) Criterios

Seleccionado SI____ NO____

RESPONSABLE DE SELECCIÓN:

Anexo No. 6.13. Procedimiento- Recepción

	PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-LO-01	RECEPCIÓN	
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 04/06/2013	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Recibir la mercadería nacional e internacional de forma rápida y segura, constatando la misma de forma física contra el PackingList, factura o guía de remisión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la mercancía recibida en el Almacén

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Bodeguero

4. DEFINICIONES

AAA: Analista Administrativo de Adquisiciones

AAI: Analista Administrativo de Inventarios

PackingList: Documento en el que se detalla el producto que va a ser recibido en el destino.

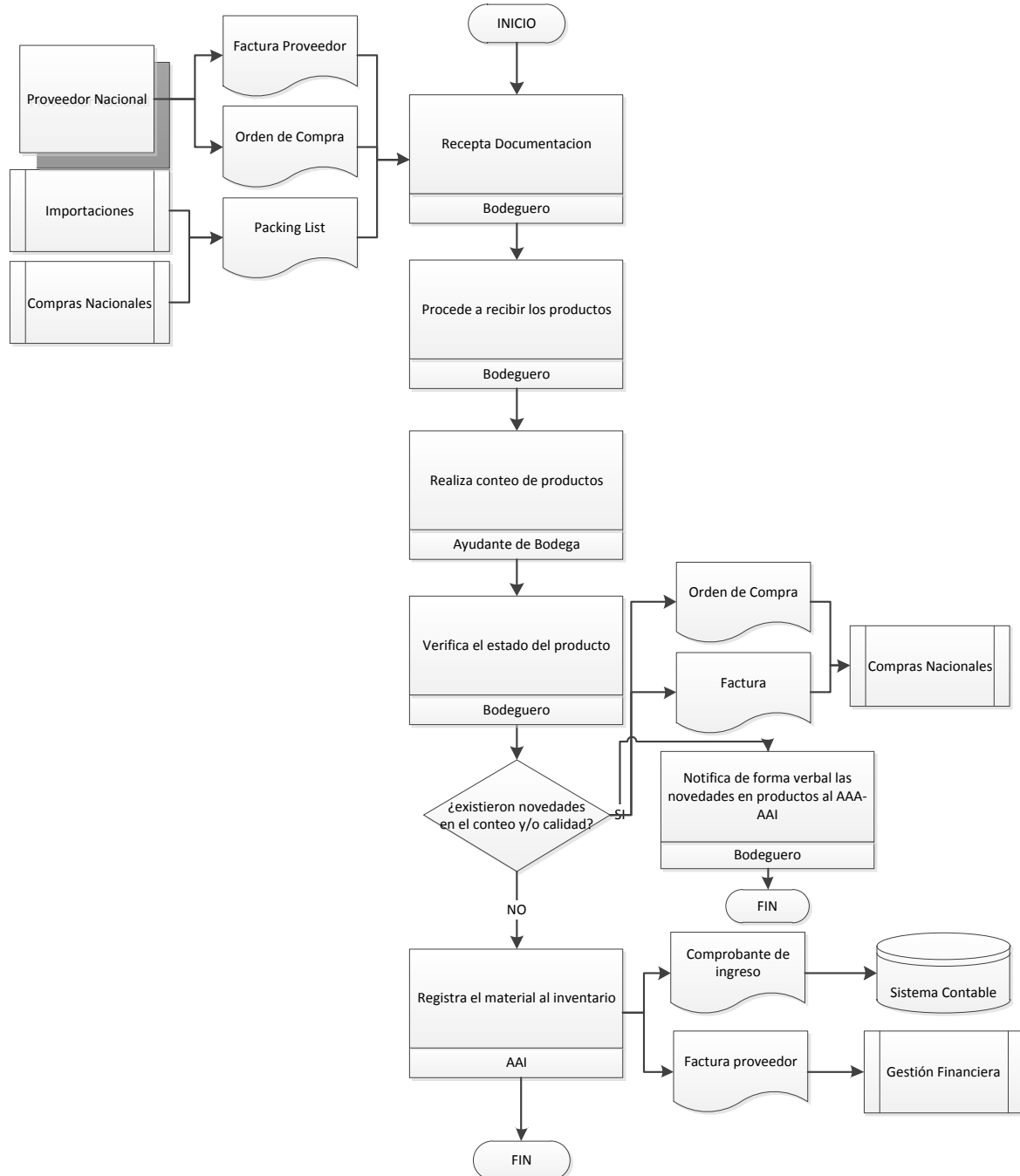
Guía del transportista: Documento en el que se detalla el material que es transportado en bultos o pallets

Palets: es una base de madera o plástica, que sirve para agrupar materiales, productos, etc., generalmente embalados con recubrimiento plástico y que tiene por utilidad permitir moverlos mediante un montacargas.

Producto no conforme: Es el material que no reúne los requisitos solicitados por el cliente.

5. METODOLOGÍA

5.1. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN



5.2. POLÍTICAS GENERALES DE RECEPCIÓN

- El Bodeguero/Ayudante de Bodega contabiliza los pallets de acuerdo al packinglist relacionando a la guía del transportista.
- El Bodeguero/Ayudante de Bodega verifica que el empaque de los palets este en perfectas condiciones, en caso de encontrarse alguna irregularidad se reporta al AAA, y si el encargado del seguro no se encuentra se toman fotos como evidencia.
- El Bodeguero/Ayudante de Bodega debe realizar el conteo físico de los productos de acuerdo a:
 - a. PackingList (importaciones).
 - b. Orden de compra, factura o guía de remisión (compras locales)
- Todos los productos deber ser revisados antes de su almacenaje.
- Se podrán hacer anotaciones a mano en documentos antes mencionados por motivos de control interno.

PRODUCTO NO CONFORME

El bodeguero reporta de forma verbal, las novedades encontradas al momento de la recepción de los productos, ya sea al AAA (Importaciones) o AAI (Compras locales).

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable archivar
o aplica	ORDEN DE COMPRA ORIGINAL	Impreso	Área Adquisiciones/Modulo 1/Carpetas Por proveedor y Carpetas	1 año	Archivo pasivo	Analista Adminis Adquisicione
	ORDEN DE COMPRA COPIA	Impreso	Individuales para órdenes de compra nacionales	1 año	Archivo pasivo/modulo3,sección1	Analista Adminis de Inventario
			Área Inventarios/Modulo1 ,Carpeta Órdenes de Compra			
o aplica	COMPRABANTE DE INGRESO	Impreso	Archivo Activo , Área Inventario, Modulo 1, Carpeta Comprobantes de Ingreso	1 año	Archivo pasivo/modulo3,sección1	Analista Adminis de Inventario

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.1.3 Modificación
2	Se modificó el punto 1 Propósito
2	Se modificó texto punto 4.2 Políticas Generales de Recepción adicional se incluye el punto de Material no conforme
2	Se agregó la definición de producto no conforme
2	Se modificó el punto 5 registros ubicación archivo pasivo
2	Se agregó el punto 4.3 Material no conforme

8. ANEXOS

8.1. Orden de Compra

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.
ORDEN DE COMPRA No.: 00000111

Página 1 DE 1

Tipo Cliente: PROVEEDORES LOCALES Proveedor: 3M ECUADOR C.A. Dirección: AV. DIEGO DE ALMAGRO 1822 Y ALPALLANA Observaciones:	Fecha de Emisión: 11/12/2012 Fecha Entrega: 11/12/2012 Teléfono: 022626437
---	--

Código	Descripción	Cantidad	Unid.	P. Unit.	Costo	VAL/TOTAL
8051083427-9	KIT 7693-T-150 PTA.TERM INTERIOR 25/28 KV 2-4/0 3M	21.000	UND	195.470	0.00 %	4,104.870
Forma de Pago:						SUBTOTAL: 4,104.870
Días	%	Valor	Fecha Fin			DESCTO GENERAL(-): .000
		.000				IVA(+): 492.584
						TOTAL: 4,597.450

Emitido Por:


 KETTY PATRICIA TORRES AICHATUNA

Autorizado Por:


8.2. Comprobante de ingreso

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. RUC: 1791945697001 DIRECCION: AV. ELOY ALFARO N5463 Y DE LAS HIGUERAS COMPRAS MATRIZ 00000174		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>AÑO</td><td>2013</td></tr> <tr><td>MES</td><td>06</td></tr> <tr><td>CT</td><td>002</td></tr> <tr><td>DCTO</td><td>00000174</td></tr> </table>	AÑO	2013	MES	06	CT	002	DCTO	00000174
AÑO	2013									
MES	06									
CT	002									
DCTO	00000174									
Página: 1 de 1										
Proveedor: Nro. Fact: Orden de Compra: Observaciones:		Usuario: Fecha:								
CT	Bodega	C. Costo	Código	Descripción	Cant. Unid	Precio U.	P. Total			
Elaborado Por:		Recibido Por:		Revisado Por:		Contabilidad	TOTAL:			
Adquisiciones		Bodega		Contador						

Anexo No. 6.15. Procedimiento- Almacenaje

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-LO-02	ALMACENAJE		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 06/06/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Mantener todo el material que va a ser vendido dentro de la empresa en perfectas condiciones, asegurando su calidad y seguridad mediante el uso de estanterías hechas a la medida para los productos, focos calefactores para mantener la humedad alejada y maquinaria pesada en perfectas condiciones para su transporte y almacenaje.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la mercadería recibida que será almacenada en las bodegas de la empresa

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Bodeguero

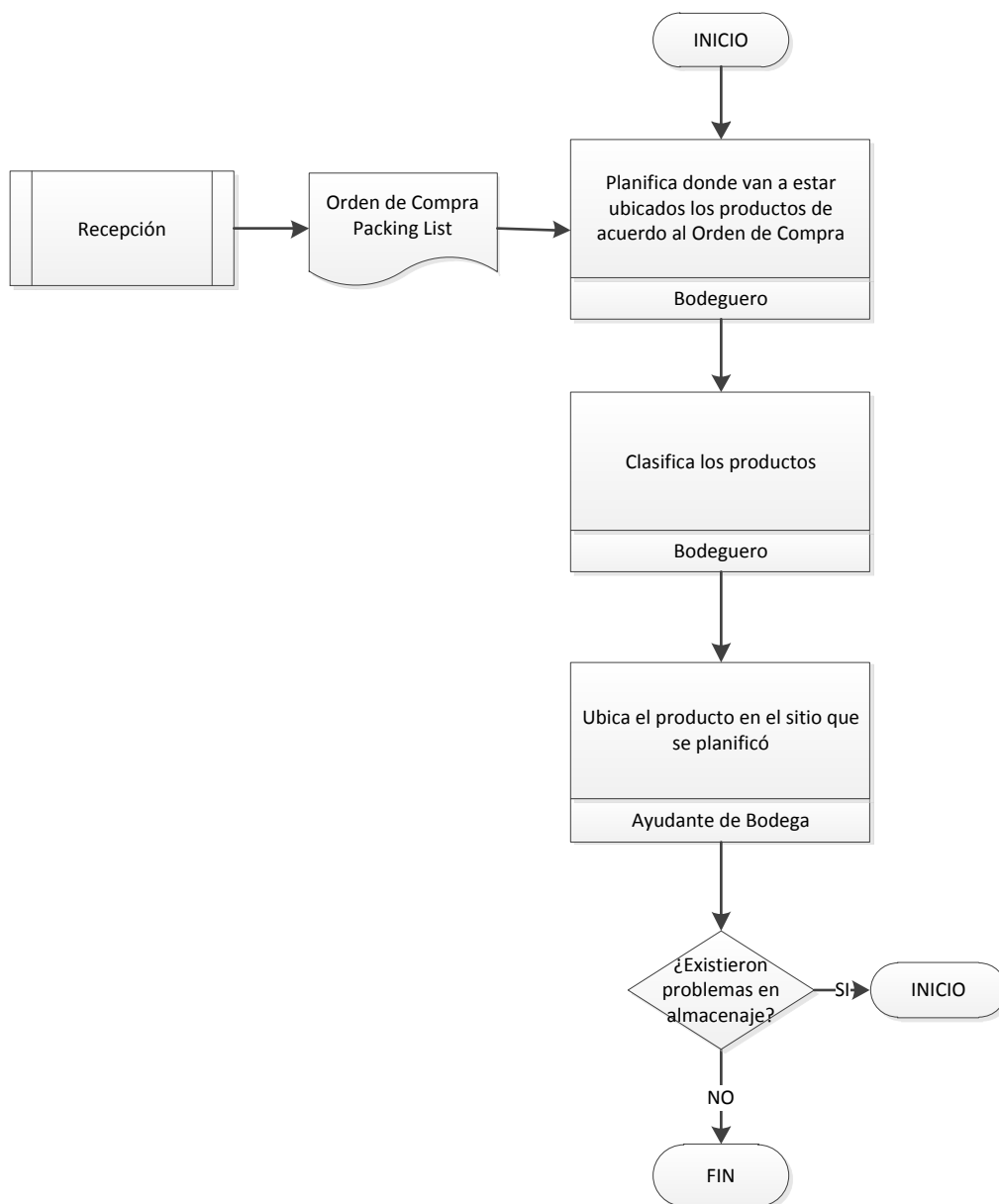
4. DEFINICIONES

Orden de Compra: Documento que acuerda la adquisición de uno o varios productos previamente ofertados o requeridos.

PackingList: Es el registro en el que se detalla el producto que va a ser recibido.

5. METODOLOGÍA

5.1.DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE



5.2. POLÍTICAS DE ALMACENAJE

5.2.1. Identificación:

Los productos vienen identificados en su embalaje, caja o envoltura con una etiqueta, especificando el tipo de producto, características y Cantidad.

5.2.2. Manipulación:

Todos los materiales eléctricos dentro de las dos bodegas de Canala Comercial Eléctrica son manejados de forma manual, con carros de carga, montacargas manuales y montacargas motorizados.

Los pormenores de la forma en que se manipulan los diferentes materiales están especificados en el Instructivo [CCE-IN-LO-02.](#)

[El instructivo de manipulación y cualquier otro instructivo en forma de video puede ser encontrado en la carpeta de logística dentro de Sistema de Gestión de Calidad.](#)

5.2.3. Almacenamiento:

Canala Comercial Eléctrica cuenta con dos bodegas, la una (bodega 1) almacena productos eléctricos varios, como relés, brakers, tableros, piezas eléctricas, piezas de automatización y control entre otros. Y la bodega 2. Almacena todos los conductores eléctricos que maneja la empresa. Los pormenores de la forma en que se Almacenan los diferentes materiales están especificados en el Instructivo [CCE-IN-LO-03](#)

[Los productos y las familias de productos son también identificables con los mapas de estanterías, módulos, secciones y niveles de las diferentes bodegas que se encuentran en los instructivos CCE-IN-LO-05y CCE-IN-LO-06.](#)

5.2.4. Protección

Tanto para la bodega 1 como la 2, el jefe de Bodega tiene la custodia de la clave de seguridad de la alarma y un juego de llaves. El otro juego de llaves lo tiene el Gerente General. El ingreso a las bodegas está restringido solo para personal de la empresa y cualquier persona que desee ingresar tiene que pedir autorización al jefe de bodega personalmente.

5.2.5. Orden de Compra: Ver en el procedimiento de Recepción

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
No aplica	ORDEN DE COMPRA	Impreso	Área Adquisiciones, Modulo 1, Sección 1, Carpetas Por proveedor.	1 año	Archivo pasivo	Analista Administrativa Adquisiciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.4 Modificación
2	Se eliminó la definición (Novedad de perchaje) punto 3. Definiciones
2	Se eliminó en el diagrama de flujo lo referente a perchaje punto 4.1
2	Se eliminó el punto 4.1.2 Notificación de novedades en el perchaje
2	Se eliminó en el punto 5 registros lo referente a Notificación novedades de perchaje

8. ANEXOS

Anexo No. 6.16. Procedimiento- Despacho

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-LO-03	DESPACHO		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 07/06/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Expedir el material de acuerdo a los requerimientos del pedido, fuera de las bodegas de forma rápida y eficiente, mediante un control de facturas, transferencias y notas de entrega

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la mercadería que sale de la empresa hacia los clientes

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Bodeguero

4. DEFINICIONES

Guía de remisión: Documento en el que se detalla datos del cliente, material que es enviado, datos del transportista, numero de factura o número de transferencia.

Transferencia de Bodega: Documento en el cual se detalla el material que sale de bodega matriz a otras bodegas.

Nota de entrega: Es un registro en el que se detalla los datos de la persona y/o razón social a quien se entrega el material.

P.I: Punta inicial del metraje (cable).

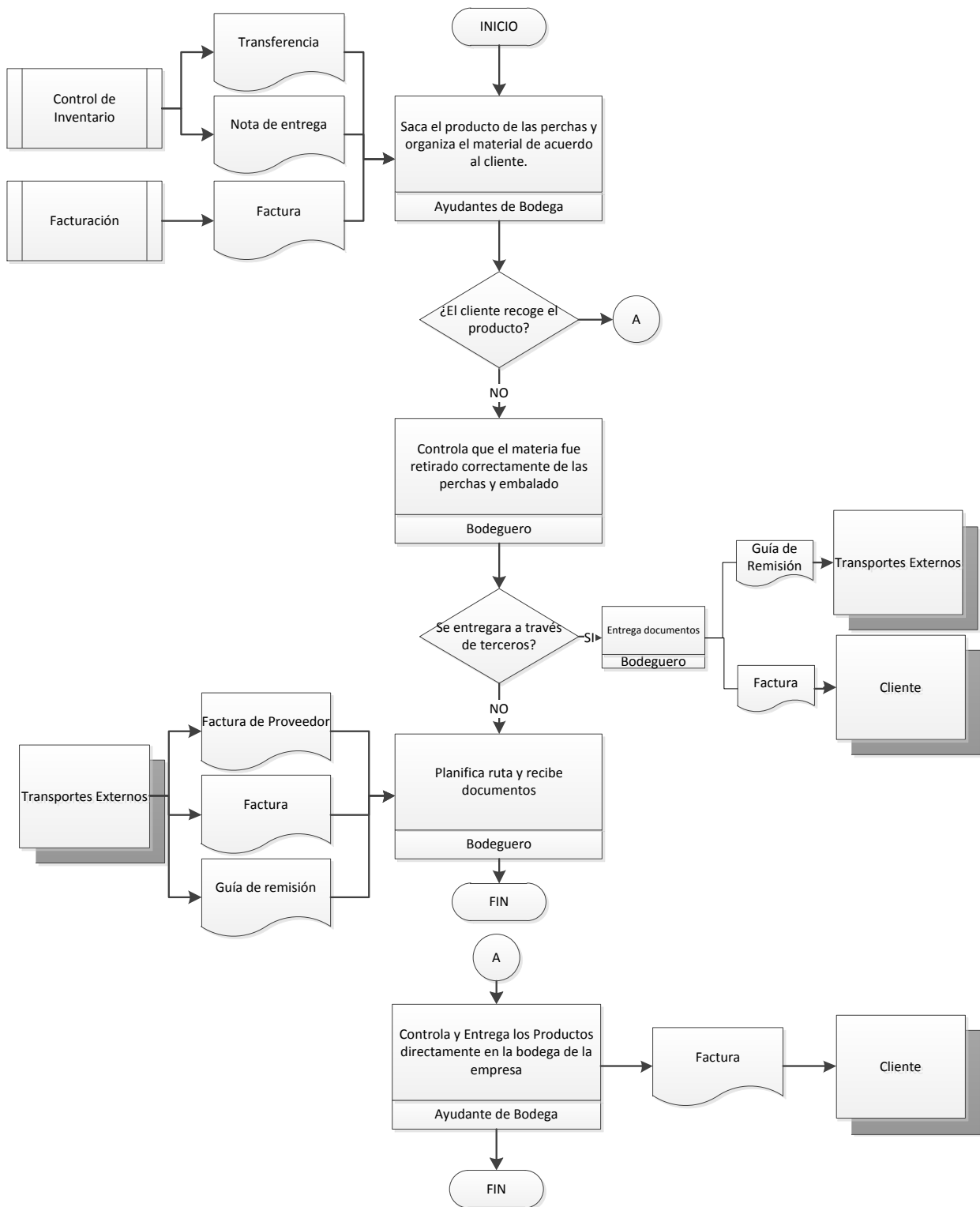
P.F: Punta final metraje (cable)

Palets: Es un armazón de madera y plástico empleados para el movimiento de carga ya que facilita el levantamiento y manejo con montacargas (mecánico o manual)

Zuncho: Abrazadera metálica, que sirve como refuerzo para sujetar las puntas de la correa plástica.

5. METODOLOGÍA

5.1. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO



5.2. POLÍTICAS DESPACHO

- El bodeguero/ayudante de Bodega controla que el material sea despachado de acuerdo a la factura, transferencia o nota de entrega
- Realizar el embalaje de los productos que son para provincia de acuerdo al instructivo de despacho con código [CCE-IN-LO-01](#)
- Identificar el material que será destinado a provincias y enviado en transportes externos. (Ver anexo 7.1)
- Al finalizar los cortes de conductores eléctricos se pondrá la etiqueta (Anexo 7.4) para poder identificar dónde comenzó el corte y donde terminó. En esta etiqueta se llenarán los campos de CODIGO, DESCRIPCIÓN, CANTIDAD, P.I. y PF. Con esta etiqueta podemos comprobar al cliente que el corte fue hecho por el metraje solicitado.
- Los únicos documentos para despacho podrán ser: Factura, transferencia y Nota de entrega
- Los vehículos solo podrán salir de la empresa a realizar despachos de acuerdo a los montos establecidos por sectores, en el instructivo de despachos por monto con código [CCE-IN-LO-01](#)
- Para despachos a provincias las facturas serán receptadas solo hasta las 14:00 horas, a menos que sea un pedido con material para corte, que será retenido en bodega para ser entregado al siguiente día.
- El AAI se encarga de realizar el seguimiento de entrega de material cuando se utilicen transportes externos. Hace un seguimiento a base de llamadas telefónicas
- Embalaje: En el video del instructivo de embalaje de productos. **CCE-IN-LO-01** se explica la manera de cómo se realiza el mismo.

Materiales para Embalaje:

Para la realización del embalaje y paletizaje de los productos de despacho:

- Se solicitará al AAA verbalmente o vía e-mail los siguientes materiales:
 - Plástico Stretch.
 - Zunchos.
 - Correas plásticas.
 - Cintas de embalaje.
 - Herramientas
 - Goma
 - Clavos
 - Piola plástica
 - Guantes de cuero

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documento	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
Aplica	FACTURA	Impreso	Copia Amarilla: Área Inventario, Modulo 2, Sección 2, Factura, mes año. Archivo Pasivo: Área Inventario, Modulo 3, Sección 4, factura, mes año Copia Azul: Área Cobranzas/Modulo 1 Original: Cliente	1 año	Archivo pasivo	AAI AAC N/A
Aplica	GUIA DE REMISIÓN	Impreso	Archivo Activo: Área Inventario, Modulo 2, Sección 1, Guía Remisión, mes año. Archivo Pasivo: Área Inventario, Modulo 3, Sección 3, Guía Remisión, mes año.	1 año	Archivo pasivo	AAI
Aplica	NOTA DE ENTREGA	Impreso	Archivo Activo: Área Inventario, Modulo 1, Nota Entrega, mes año. Archivo Pasivo: Área Inventario, Modulo 3, Sección 1, Nota Entrega, mes año.	1 año	Archivo pasivo	AAI
Aplica	TRANSFERENCIA	impreso	Archivo Activo: Área Inventario, Modulo 1, Transferencia, mes año. Archivo Pasivo: Área Inventario, Modulo 3, Sección 1, Transferencia, mes año.	1 año	Archivo pasivo,	AAI

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.5 Modificación
2	Se cambió el punto 3 Definiciones (guía de remisión) adicional se añadió literales referente a P.I, P.F, Palets y Zunchos
2	Se modificó texto (asistente por ayudante, la palabra etiquetar por identificar) en el punto 4.2 Políticas de despacho, a mas de ello se eliminó parte del texto en el literal que hace referencia la seguimiento de entrega del material
2	Se eliminó lo relacionado a la información referente a palets punto 4.2 Políticas de despacho sección embalaje
2	Se agrega el punto 7.3 Nota de entrega y 7.4 guía de remisión
2	Se incluyó el punto 4.2.1 materiales para embalaje
2	Se modificó el formato de identificación de cortes
2	Se modificó texto del punto 5 registros

8. ANEXOS

8.1.Etiqueta de material

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. R.U.C. 1791945697001		Av. Elisy Añero 5483 e Higuera PBX: (593-2) 225 43 73 Fax: (593-2) 354 15 76 Base Cel: 099 25 29 28 E-mail: mcanala@canala.com.ec Quito - Ecuador
SEÑORES: _____		
DIRECCIÓN: _____		
CIUDAD: _____		
		BULTOS

8.2.Etiqueta de identificación de Cortes

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. productos bajo normas	
DESCRIPCION: _____	
CLIENTE: _____	

CANTIDAD	<input type="text"/>
P.I. _____	P.F. _____

8.3. Nota de entrega:

CANALA
COMERCIALELECTRICA

NOTA DE ENTREGA # 004

SEÑORES:
FECHA :
MOTIVO :

CANTIDAD	DESCRIPCION

Despachado _____ Cliente _____

Elaborado por: FANNY

8.4. Guía de Remisión:

CANALA
COMERCIAL ELECTRICA S.A.
R.U.C. 1791945697001
material eléctrico

AV. ELOY ALFARO #5463 Y DE LAS FLORES
P.O. 225 43 73 / 226 76 45 - FAX: 334 11 76
Base Cat: 099 623 2198 - Quito - Ecuador
E-mail: mcanala@canala.com.ec

CONTRIBUYENTE ESPECIAL
Resolución No. 178 del 16-03-2007

GUÍA DE REMISIÓN
S001-001-00
000019257
No. AUTORIZACIÓN S.R.L.: 1112029990

FECHA DE INICIACIÓN DEL TRASLADO: COMPROBANTE:
FECHA DE TERMINACIÓN DEL TRASLADO: FECHA DE EMISIÓN:

MOTIVO DEL TRASLADO

☐ VENTA ☐ COMPRA ☐ TRANSFORMACIÓN ☐ CONSIGNACIÓN
☐ DEVOLUCIÓN ☐ IMPORTACIÓN ☐ EXPORTACIÓN ☐ OTROS
☐ TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE UNA MISMA EMPRESA ☐ TRASLADO POR COMISIÓN ITINERANTE DE COMPROBANTES DE VENTA

PUNTO DE PARTIDA:
DESTINATARIO: R.U.C. / C.I.:
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:
PUNTO DE LLEGADA:
TRANSPORTISTA: RUC / C.I.:
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

BIENES TRANSPORTADOS:		
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

DESPELIGADO: TRANSPORTISTA: ELABORADO: RECIBIÓ COMPROBANTE:

Impreso por Ediciones Continente, Rómulo Efraín Sánchez Martínez, Telefax: 2561 858, RUC: 179488856001, AUT. SP: 1311, del 18/07 AL 30/09, 07 / DICIEMBRE / 2013, OCTO. VALIDO HASTA 07 / DICIEMBRE / 2013

8.5. Hoja técnica de Plástico para envoltura de Pallets

HOJA TÉCNICA STRETCH FILM			
Máquina Características	Unidad	Método Especificación	de Ensayo
Calibre	Um	20	Medidor Mitutoyo
Brillo	%	82	ASTM D2457
Impacto al Dardo	gr.	203	ASTM D1709A
Limite Elástico CD	Kg./cm ²	333.9	ASTM D882
Rasgado CD	gr.	400.0	ASTM D1004
Ruptura CD	Kg.-f	185.0	ASTM D882
Elongación CD	%	660.1	ASTM D882
Limite Elástico MD	Kg./cm ²	516.7	ASTM D882
Rasgado MD	gr.	450.0	ASTM D1004
Ruptura MD	Kg.-f	265	ASTM D882
Elongación MD	%	398.1	ASTM D882

ANÁLISIS REALIZADOS POR LA ESCUELA POLITÉCNICA
NACIONAL, CENTRO DE INVESTIGACIONES APLICADAS A
POLÍMEROS.

Anexo No. 6.17. Procedimiento- Control de Inventarios

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-LO-04	CONTROL DE INVENTARIO		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 07/06/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Mantener un registro actualizado y exacto de todos los productos de la bodega mediante un conteo mensual aleatorio de los productos por cada línea existente.

2. ALCANCE

Aplica a todo el material que se encuentra en las bodegas de la empresa

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

La persona responsable del control de los Inventarios es el AAI

4. DEFINICIONES

AAA: Analista Administrativo de Adquisiciones

AAI: Analista Administrativo de Inventarios

Egreso de Bodega: Es un documento que detalla la cantidad y descripción de un producto que se da de baja del sistema.

Ingreso de Bodega: Es un documento que detalla la cantidad y descripción de un producto que se ingresa al sistema.

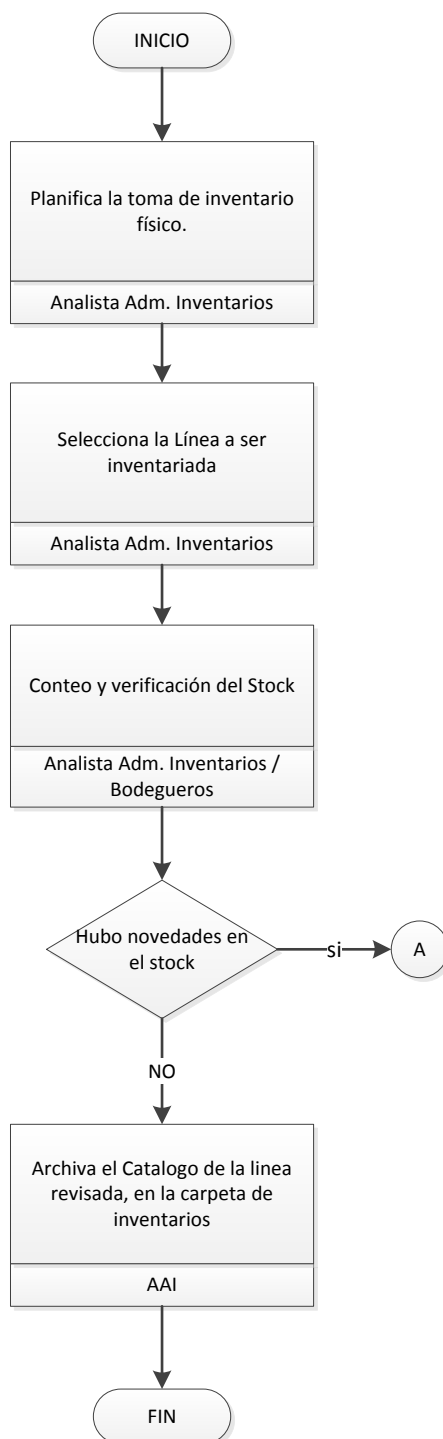
Stock: Es el inventario o existencias, que se utiliza para referirse a los artículos que permanecen almacenados en la empresa a la espera de una posterior utilización.

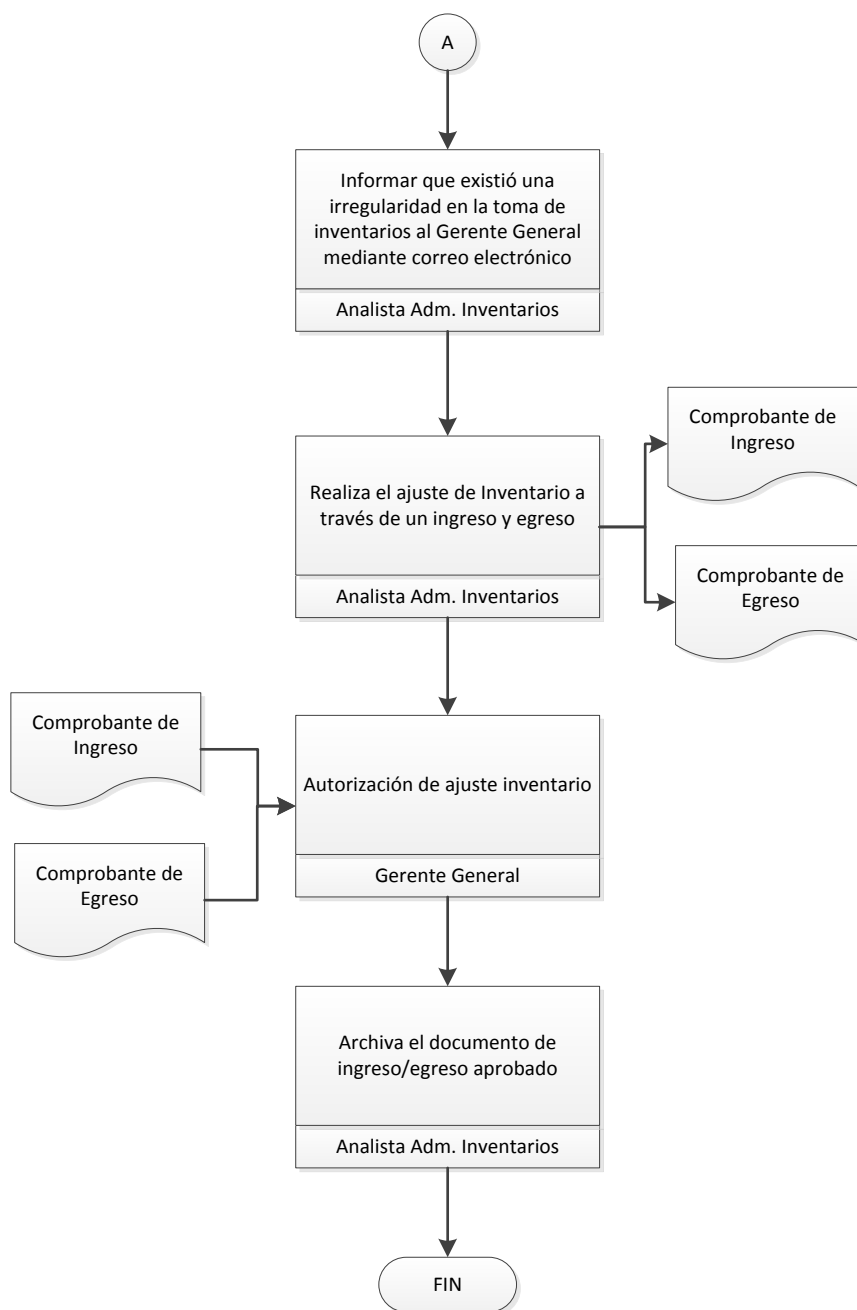
Notificación de diferencias en Inventario: Registro que informa al gerente la existencia de alguna diferencia en el inventario recibido, se elabora mediante un e-mail.

Ajuste de inventario: Es la comparación del inventario ingresado en el sistemas a partir de las diferentes transacciones realizadas.

5. METODOLOGÍA

5.1.DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE INVENTARIOS





ii. Notificación de diferencias en Inventario:

Se lo elabora de la siguiente manera:

Destinatario: (mail a gerencia general)

CC:

Asunto: NOTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS EN INVENTARIOS

- Cuerpo del Mensaje
- Detalle de los ítems faltantes o sobrantes

Todos los correos de **NOTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS EN INVENTARIOS**, deberán estar almacenados en una carpeta del mismo software que gestiona los emails.

Ejemplo: una carpeta llamada **NOTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS EN INVENTARIOS** dentro de OUTLOOK.

5.2.POLITICAS CONTROL DE INVENTARIOS

- El AAI controlará todo el material existente en bodega matriz, de acuerdo a las líneas de productos.
- El AAI hará una revisión por lo menos una vez al mes de todas las líneas de productos, excepto la línea “varios”. Esta línea se revisa una sola vez al año.
- Los controles de inventario se hacen de acuerdo a la información que muestra el sistema contable.
- La toma o control de inventario se la realizará de forma total es decir sin realizar muestreos.
- Cotejar los resultados de la toma de inventario con el sistema para verificar si las diferencias existentes pertenecen a facturas despachadas durante el día.
- Si existe diferencia en la toma de inventario se informara a Gerencia General a través de un e-mail para realizar el ajuste.
- Se elaborara en el sistema el ingreso y egreso del material, estos deben estar con la firma de aprobación de Gerencia General.
- En el egreso ira la firma en el campo de autorizado por, en el ingreso ira la firma en el campo de revisado por el contador, para posterior ser archivados por el AAI

Políticas de Transferencia de productos a bodegas:

- Para proceder con la transferencia a la sucursal de Guayaquil, se debe de recibir un e-mail en donde se detalla los productos requeridos, para con el mismo realizar la transferencia en el sistema.

- Las transferencias a la bodega sucursal de Guayaquil siempre serán autorizadas mediante una firma por la Gerencia General (campo Supervisor de bodega).
- Las transferencias a la bodega de obras serán aprobadas por Ingeniería Eléctrica Canala, estas transferencias se las registra en un cuaderno para luego ser ingresadas en el sistema, la misma deberá tener la firma de autorización (campo contabilidad).
- Las transferencias a bodega temporal e internas irán firmadas por el A.A.I.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de Archivar
N / A	COMPROBANTE DE INGRESO	Impreso	Área Inventarios, Modulo 1, Comprobantes de Ingreso, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	COMPROBANTE DE EGRESO	Impreso	Área Inventarios, Modulo 1, Comprobantes de Egreso, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	NOTA DE CREDITO	Impreso	Área Inventarios, Modulo 1, Notas de Crédito, año	5 años	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	TRANSFERENCIA	Impreso	Área Inventarios, Modulo 1, Transferencias, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	GUIA DE REMISION	Impreso	Área Inventarios, Modulo 2, Sección 1 Guía de Remisión, mes, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	NOTA DE ENTREGA	Impreso	Área Inventarios, Modulo 1, Notas de Entrega, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI
N / A	NOTIFICACIÓN DIFERENCIAS EN INVENTARIO	e-mail	Área Inventarios/Usuario: Fanny Ruiz/Outlook/carpeta: Notificación de diferencia de inventario	1 año	ELIMINAR	AAI
N / A	Carpeta de Inventario	Impreso	Área de Inventario, Modulo 1, carpeta inventario, año	1 año	ARCHIVO PASIVO	AAI

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.6 Modificación
2	Se cambió el punto 1 Propósito
2	Se modificó el punto 3 Definiciones, añadió literal Stock y ajuste de inventario
2	Se modificó el diagrama de control de inventario punto 4 Metodología
2	Se modificó el punto 4.2 Políticas de control de inventario, a mas de ello se eliminó los literales referente a transferencia para agregar en un nuevo punto (4.3 Políticas de transferencia de productos a bodega)
2	Se modificó el punto 5 Registro.
2	Se cambia el formato comprobante de ingreso 7.1 por un ingreso ajuste inventario
2	Se elimina los puntos 7.5 Nota de entrega y el 7.6 guía de remisión

8. ANEXOS

8.1.Ingreso ajuste inventario

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.								AÑO	2013
RUC: 1791945697001								MES	02
DIRECCION: AV. ELOY ALFARO N5463 Y DE LAS HIGUERAS								CT	007
INGRESOS AJUSTES INVENTARIOS 00000076								DCTO	00000076
Proveedor:								Página: 1 de 1	
Nro. Fact:								Usuario FANNY CECILIA RUIZ GUERRA	
Orden de Compra:								Fecha: 2/7/2013	
Observaciones: AJUSTE DE INVENTARIO BOBINA LXD1F7									
CT	Bodega	C. Costo	Código	Descripción	Cant.	Unid	Precio U.	P. Total	
007	BODEGA MATRIZ		LXD1R7	BOBINA 440 V P/LC1 D09 - 38	50.00	UND	12.4351	621.75	
007	BODEGA MATRIZ		ATV312H075N4	VARIADOR 0.75 KW 1 HP 380-500 V TRIFASICO Q	1.00	UND	298.9927	298.99	
007	BODEGA MATRIZ		LC1D18	CONTACTOR 18 A AC3	1.00	UND	12.2062	12.21	
007	BODEGA MATRIZ		80611455967	CINTA DE VINYL 3/4 BLANCO	2.00	UND	22.7600	45.52	
Elaborado Por:							Contabilidad	TOTAL: 978.47	
Recibido Por:									
Revisado Por:									
Adquisiciones							Bodega	Contador	

8.2.Comprobante de Egreso

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.						
BODEGA BODEGA MATRIZ						
EGRESO AJUSTE INVENTARIO 00000101						
Página 1 DE 1						
Requerido Por:			Fecha:			
Observaciones:			Nro. Comp. Contable:			
Código	Descripción	Cantidad	U. Medida	Costo U.	Centro Costo	
Autorizado Por		Entregado Por		Recibido Por		
		FANNY CECILIA RUIZ GUERRA				

8.3. Nota de Crédito

CANALA COMERCIAL ELÉCTRICA S.A. R.U.C. 1791945697001		AV. ELOY ALFARO # 5463 Y DE LAS HIGUERAS PBX: 225 43 73 • Fax: 334 15 76 QUITO - ECUADOR CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N° 176 del 16 Marzo del 2007		NOTA DE CRÉDITO S 001-001-00 0004957 AUTORIZACIÓN SRI: 1111716853	
Fecha: _____					
Nombre: _____ R.U.C.ó C.I.: _____					
Dirección: _____					
DESCRIPCIÓN		CANTIDAD	V. UNIT.	V. TOTAL	
<small>Francelin Jiménez / Gráficas France / Tel: 2 541-453 / Telefax: 3 216-620 / RUC 1100341971001 / Aut. 1075 / Fecha Autorización: 27 / Septiembre / 2012 Impreso: del 0004901 al 0005150 • VÁLIDO PARA SU EMISIÓN HASTA 27 / SEPTIEMBRE / 2013</small>			TOTAL \$		
AUTORIZADO POR _____			RECIBI CONFORME _____		

8.4. Transferencia

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.										AÑO _____ MES _____ CT _____ DCTO _____	
TRANSFERENCIAS 00000592										Página: 1 de 1	
Proveedor: Nro. Fáct: Orden de Compra: Observaciones:					Usuario: Fecha: Bodega Destino:						
CT	Bodega	Lote	C. Costo	Código	Descripción	Cant.	Unid.	Precio U.	P. Total		
Autorizado Por:					Recibido Por:		Revisado Por:		Contabilidad		TOTAL:
Adquisiciones			Auxiliar de Bodega			Supervisor de Bodega					

Anexo No. 6.18. Procedimiento- Ventas

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-CO-02	VENTAS		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 31/05/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Brindar información técnica y comercial de forma oportuna mediante la atención personalizada de nuestro personal.

2. ALCANCE

Inicia con la atención al cliente y termina con la facturación de los productos

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Gerente General

4. DEFINICIONES

Pedido de Requisición: registro que detalla los requerimientos de productos solicitados para su compra.

Stock: Es el inventario o existencias, que se utiliza para referirse a los artículos que permanecen almacenados en la empresa a la espera de una posterior utilización.

Cliente Registrado: Es aquel cliente que llenó el formulario de crédito, el mismo que posterior a un análisis es aprobado por AAC.

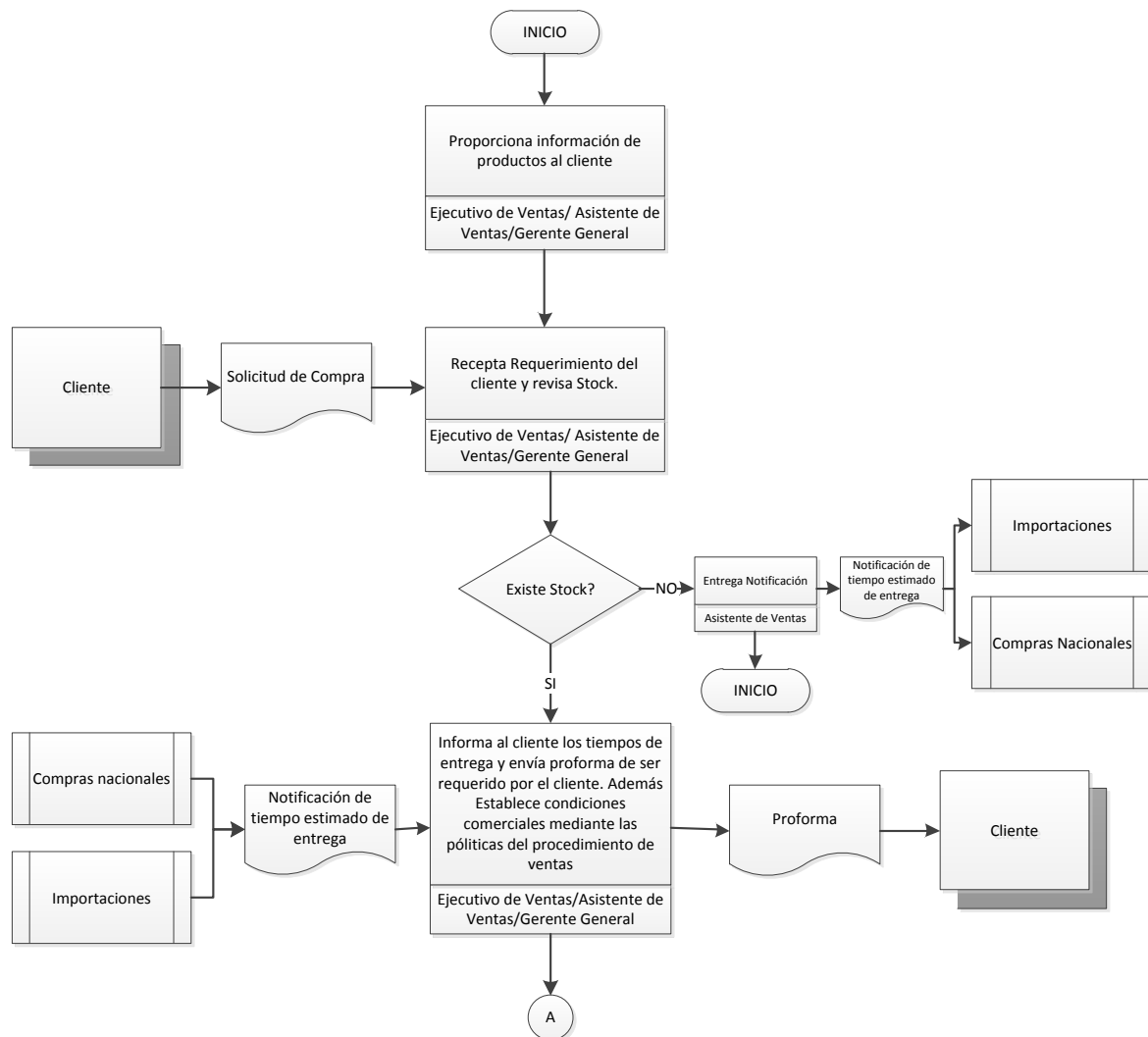
AAC: Analista Administrativo de Crédito

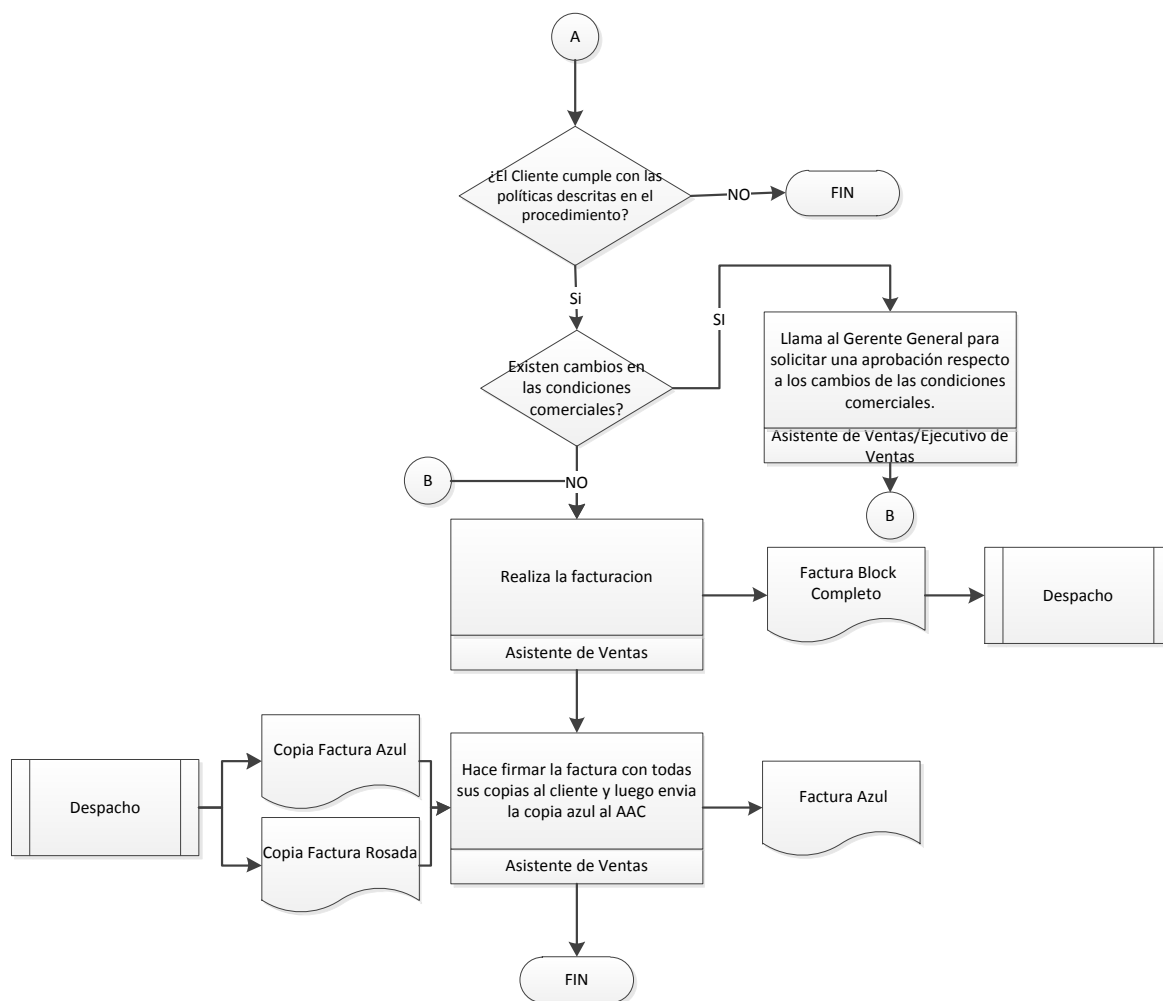
AAA: Analista Administrativo de Adquisiciones

AAI: Analista Administrativo de Inventarios

5. METODOLOGÍA

5.1.DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO VENTAS





i. Pedido de requisición:

Se lo realiza mediante un email de la siguiente manera:

Destinatario: (email AAA)

Asunto: PEDIDO DE REQUISICION (Nombre Cliente)

- Cuerpo del Mensaje:
- Detalle de lo que solicita el cliente
- Nivel de Urgencia

a. El Asistente de Ventas/Ejecutivo de Ventas recibirá la respuesta del Analista Administrativo de Adquisiciones.

b. Para que el AAA pueda concretar el Pedido de Requisición se deberá de enviar una orden de compra aprobada por el cliente o a su vez la confirmación de la misma vía e-mail.

5.2.POLITICAS GENERALES VENTAS OFICINA

- Atender al cliente de forma cortés y rápida
- En el caso de que un cliente requiera información sobre las normas que cumplen los productos que Canala Comercial Eléctrica vende, estas especificaciones se adjuntaran en la proforma,
- Si el cliente requiere una proforma el asistente de Ventas/ejecutivo, deberá de emitir el mismo ya sea de forma digital la cual será enviado vía e-mail o imprimirla para la entrega al cliente, para su posterior aprobación.
- El descuento en ventas no superará los porcentajes que haya estimado el Gerente General, todo descuento en ventas adicional deberá estar respaldado por un documento o medio que autentifique la aprobación del Gerente General.
- Toda reserva de material se lo realizará únicamente con la aprobación del Gerente General.
- Los Asistentes de Ventas/Ejecutivos de Ventas y Gerente General confirman verbalmente el pedido del cliente antes de proceder a la facturación.
- El plazo establecido para el pago no podrá ser cambiado por los Asistentes de Ventas/Ejecutivos de Ventas.
- Cualquier plazo adicional para el pago de una factura debe ser solicitado por el asistente de Ventas/Ejecutivo de ventas y aprobado verbalmente por el Analista Administrativo de Cobranzas, en caso de ser necesario se requerirá de la aprobación escrita del Gerente General (ver instructivo de Crédito 2.2 Literal a,b).
- Para el caso de clientes no registrados, se consultará si desea registrarse, para lo cual se deberá llenar el formulario de Solicitud de Crédito, y poder acceder a descuentos y beneficios, si el cliente no desea registrarse se aplicaran los precios y descuentos normales.
(Para el registro de un cliente nuevo revisar el instructivo de Crédito Literales 1.1 al 1.5)
- Previa a la facturación el asistente de ventas/Ejecutivo de ventas deberá consultar con el Analista Administrativo de Crédito, si el cliente registrado tiene cupo disponible para facturar y si no se encuentra con valores vencidos.
- Una vez impresa la factura el asistente de ventas firmara en el campo de elaborado, así también deberá constar la firma en el campo de autorizado de quien corresponda (Asistente de ventas/ Gerencia General).
- El Asistente de Ventas podrá realizar anotaciones en la orden o pedido de compra, emitida por el cliente para tener un control y seguimiento de la misma para realizar la facturación.

- El AAC podrá realizar anotaciones en la factura emitida (copia celeste) con relación a una nota de crédito que se genere.
- Los medios de comunicación con los clientes serán los siguientes:
 - Mail: Pueden ser contactados vía mail personal con cada trabajador de la empresa
 - Teléfono: Puede ser por su teléfono celular o base celular de la empresa como también teléfonos convencionales.
 - Página web: www.canala.com.ec
 - Contacto personal: Dentro y fuera de las oficinas, tanto con los asistentes de ventas, los Ejecutivos de ventas, bodegueros, ayudantes de bodega, Analista Administrativo de Inventarios, Analista Administrativo de Adquisiciones Analista Administrativo de Crédito y Gerente General pueden establecer contacto con los clientes.

5.3. POLITICAS DE COBRANZA

- Los Ejecutivos de Venta reciben semanalmente el documento de cartera por parte del AAC, en formato físico que se automatiza en el sistema cada vez que se ingresa un pago.
- Los ejecutivos de ventas y el AAC se comunican con los clientes para solicitarle que realicen el pago conforme lo indicado en el documento de Cartera.
- Los ejecutivos de ventas/AAC registran en el comprobante de cobro los pagos realizados por los clientes.
- Los ejecutivos de ventas entregan al AAC el comprobante de cobro conjuntamente con el cheque, efectivo o Número transferencia, para que este lo ingrese al sistema.
- Las copias del comprobante de cobro se entregarán según lo indicado en el mismo comprobante.

5.4. POLITICAS DE CRÉDITO

Revisar el instructivo CCE-IN-CO-01 Instructivo de crédito. Este instructivo se puede encontrar en el sistema y una copia adicional en el área de cobranzas en la carpeta “Archivo formato de solicitudes de crédito”

5.5. POLITICAS DE COBRANZA DE LOS ASISTENTES DE VENTAS

- El asistente de ventas están en la obligación de entregar al cliente el comprobante de Ingreso o cobro para todos los cobros que efectuó.

- El asistente de ventas registra en el sistema el cobro generando un comprobante de ingreso (comprobante de cobro documento pre-impreso) con un original y tres copias En las cuales debe constar la firma del cliente.
 - a. El original se entrega al cliente.
 - b. La 2da. y 3era. copia es para el AAC y a la vez verifica la cancelación de la factura respectiva.
 - c. La 4ta copia es para el Asistente de Ventas. En esta última copia (4ta.) debe constar la firma de recepción del AAC.
- El asistente de ventas en el caso de recibir el pago en efectivo realizara la entrega del dinero en Gerencia General junto con el comprobante de Ingreso generado en el sistema.
 - a. El original se entrega al cliente
 - b. La 1era. copia queda de respaldo en la Gerencia General
 - c. La 2da. copia es para el AAC y a la vez verifica la cancelación de la factura respectiva de igual manera debe constar la firma de recepción de la Gerencia General.
 - d. La 3era. copia es para el Asistente de Ventas. En esta última copia (3era.) debe constar la firma de recepción del Gerente General yAAC.
(Esta firma está ubicada en la parte derecha inferior del registro.)

En el caso que el asistente de ventas utilice el comprobante para las cancelaciones las copias del comprobante de cobro se entregarán según lo indicado en el mismo comprobante.

NOTA: El comprobante de cobro tiene el nombre de Comprobante de Ingreso en el sistema.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable
Pedido de Requisición	Digital	Usuarios:ventas-Gerencia/Outlook/carpeta: solicitud de compra	1 año	Eliminar	Analista de Adquisición
Pedido de Requisición	Digital	Usuarios:ventas-Gerencia/Outlook/carpeta: Notificación de tiempo estimado de entrega	1 año	Eliminar	Ejecutivo de Ventas/Asistente de Ventas
Proforma	Digital: Sistema Impreso: Cliente	Base de datos del sistema. Impreso: Modulo1 Sec. B	1 año	No aplica	Sistema Ejecutivo de ventas/ Asistente de Ventas.
DOCUMENTO DE CARTERA	Digital	Sistema	No aplica	No aplica	AAC
FACTURA Original Cliente Copia Celeste Copia Amarilla Copia osada	Pre-Impreso	Entregado al cliente AAC/Modulo 1 AAI/Mod.2 Sec.2 Carpeta de Facturas/Mod.1 Sec. D	No aplica 1 año 1 año 1 año	No aplica Pasivo/Mod. 2 Pasivo /Mod. 3 Sec. 4 Pasivo/ Mod 2Sec.A	No aplica AAC AAI Ejecutivo/Asistente de Ventas
COMPROBANTE DE INGRESO Original Cliente 1era. Copia 2da. Copia 3era. Copia	Digital/Impreso Digital/Impreso Digital/Impreso Digital/Impreso	Entregado al cliente AAC/Mod.1 Contabilidad/Mod.1 Sec.4B Carpeta Asistente de Ventas Mod.1 – Sec.C	No aplica 1 año 1 año 1 año	No aplica Pasivo/Mod.2 Pasivo/Mod.2 Sec. 4B Pasivo/Mod.2 Sec.B	No aplica AAC Contador Asistente de Ventas
COMPROBANTE DE COBROS: Original Cliente Copia Verde Copia Amarilla Copia Rosada	Pre-Impreso	Entregado al cliente Cobranzas/Modulo 1 Contabilidad/Mod.1-Sec. 4B Carpeta de Comprobante de cobro por vendedor/asistente de ventas /Mod. 1 Sec. C	No aplica 1 año 1 año 1 año	No aplica Pasivo/Mod. 2 Pasivo /Mod. 2 Sec. 4B Pasivo/ Mod 2 Sec. B	No aplica AAC Contador Ejecutivo/Asistente de Ventas

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.7 Modificación
2	Se cambió en el punto 3 Definiciones
2	Se modificó en el punto 4.1.1 y se eliminó el 4.1.2 y 4.1.3
2	Dentro del punto 4.2 se adiciono una política de ventas, y se corrigió espacios de digitación.
2	En el punto 4.5 se agregó un literal referente a los comprobantes de ingreso generado en el sistema
2	En el punto 5 registros se modificó el nombre de los documentos de acuerdo a los cambios realizados en los puntos anteriores.

8. ANEXOS

8.1.Proforma

Pagina 1 de 1

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.

Dirección : AV. ELOY ALFARO N5463 Y DE LAS HIGUERAS
 RUC : 1791945697001

Proformado a:

OÑA DIAZ FREDY PATRICIO(F O ELECTRIK)
 Dirección: MANUEL POMBOZA LOTE 03 Y PEDRO ATTI

Ciudad: QUITO
 Teléfono: 2860672 RUC: 1714089206001
 Vendedor : JOSE LUIS RODRIGUEZ Cod. Vend : 02
 Observación: COTIZADO UNICAMENTE EXISTENTE EN STOCK

PROFORMA 000001774

Cod Cliente CL-0000060

Fecha Emision 21/01/2013
 Fecha Vence 20/02/2013

Código ITEM	Descripción del ITEM	Unidad Medida	Cantidad	Descuento	Precio Unitario	Precio Total
CGPT0-012	CABLE GPT # 12 AWG CC	MTS	500,00	40,00	0,6720	201,60
CGPT0-016	CABLE GPT # 16 AWG CC	MTS	200,00	40,00	0,2881	34,56
CGPT0-018	CABLE GPT # 18 AWG CC	MTS	200,00	40,00	0,2110	25,32
CGEME-220	CABLE GEMELO # 2X20 AWG CC	MTS	100,00	40,00	0,3180	16,08
CPLAS-210	CABLE PLASTIPLOMO # 2X10 AWG CC	MTS	100,00	40,00	2,1160	127,01
CPLAS-212	CABLE PLASTIPLOMO # 2X12 AWG CC	MTS	100,00	40,00	1,4231	86,30
CPLAS-214	CABLE PLASTIPLOMO # 2X14 AWG CC	MTS	100,00	40,00	0,9956	59,74
ATW70-012	ALAMBRE TW80 # 12 AWG 1KV CC	MTS	1.000,00	40,00	0,5744	344,64
ATW70-016	ALAMBRE TW80 # 16 AWG 1KV CC	MTS	300,00	40,00	0,2797	50,35
CTELF-222	CABLE TELF. INTR # 2X22 CC	MTS	200,00	40,00	0,1844	23,33
CCONC-412	CABLE SUCRE # 4X12 AWG CC	MTS	100,00	40,00	3,2000	192,00
CMPLF-314	CABLE MULTIFLEX 0.6/1 KV 3X14 AWG	UND	100,00	40,00	1,9778	118,67
CCONC-210	CABLE SUCRE # 2X10 AWG CC	MTS	100,00	40,00	2,6736	160,42
Tot Cant :			3.100,00			

ATENCIÓN!: Salida la mercadería no se admiten reclamos ni devoluciones

Los precios de la cotización están sujetos a cambios sin previo aviso
 Todos los precios y totales son en USD - Dólares

Suma :	1.442,12
Descuento: 0%	0,00
Subtotal Sin Iva :	0,00
Subtotal Con Iva :	1.442,12
IVA (12.00 %) :	173,05
TOTAL :	1.615,17

[illegible]

8.4. Comprobante de Ingreso(Impresión Sistema)

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A.

Dirección: AV. ELOY ALFARO N5463 Y DE LAS HIGUERAS
RUC: 1791945887001

COMPROBANTE DE INGRESO

Fecha: QUITO, 01 de Marzo del 2013

Recibí de: ELECTRO INDUSTRIAL VINUEZA

Monto: Un Mil Quinientos Sesenta y Seis 33/100

Observaciones: C/C: 19678 CH# 12123 27-05 F# 50441

Ingreso Nro. 0270300000002

Asiento Nro. 0270300000002

Cuenta	Nombre de Cuenta	Cliente	Factura	Débito	Crédito
1.01.02.010	DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES NO RELAC			1,566.33	0.00
1.01.02.008	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACION	Electro Industrial Vinueza	001001-000050441-001	0.00	1,566.33
Total				1,566.33	1,566.33

Detalle de Pagos CANALA

No. Factura	Cliente	Valor	No. Cheque	F.Pago	F.Cheque	Banco
001001-000050441-001	ELECTRO INDUSTRI	1566.33	0012123	CHP	27/05/2013	INTERNACIONAL

CAJA

COBRADOR

CLIENTE

8.5. Documento de Cartera

Codigo:		Contacto:				
Nombre:		Vendedor:				
		Ciudad:	Zona:			
Telefono:						
Limite de crédito:	Desde:	Hasta				
Dirección:						
No Factura	Fecha Emis	Fecha Vence	Valor Vactura	Abono	Saldo	Dias
Vencidas						
Por Vencer						
Total por Vencer						
TOTAL NOMBRE CLIENTE						

 CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. productos bajo normas		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-CO-01	POST VENTA		
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 13/06/2013		

Anexo No. 6.19. Procedimiento- Post Venta

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Lograr la satisfacción del cliente, mediante una prestación de servicio en el caso de que existiese algún problema y de esta manera asegurar ventas posteriores logrando consolidar las pasadas, realizando de esta manera la calidad y valor de nuestros productos.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos que siguen después de la venta de cualquier tipo de material.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Analista de Redes

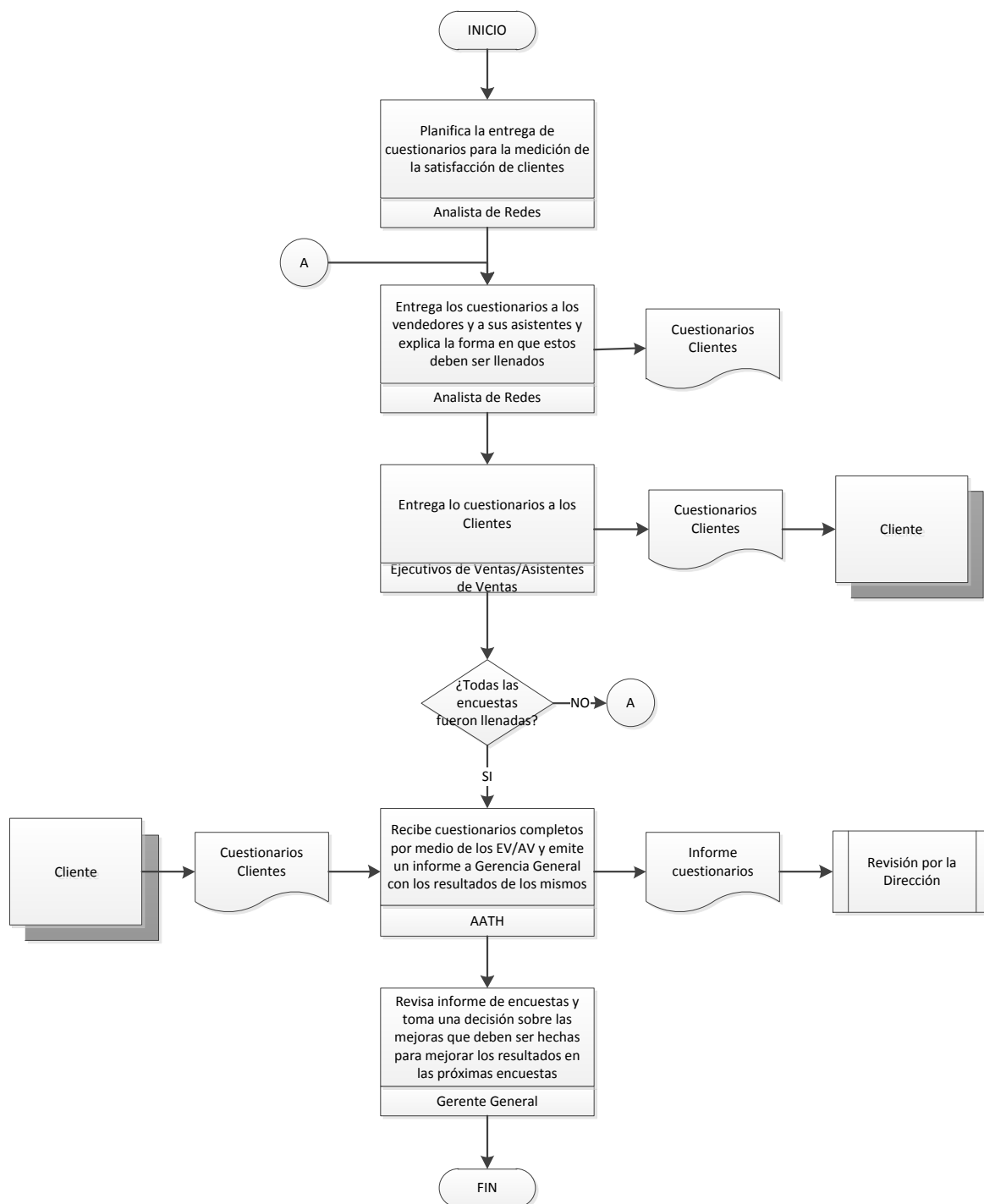
4. DEFINICIONES

- **EV:** Ejecutivos de Ventas
- **AV:** Asistentes de Ventas
- **AATH:** Analista Administrativa de Talento Humano

- **AR:** Analista de Redes
- **AAI:** Analista Administrativa de Inventario
- **Diagrama de Pareto:** Es aquel diagrama que nos permite detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

5. METODOLOGÍA

5.1. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Envío de encuestas (CCE-RG-CO-01 Encuesta Satisfacción Clientes)

Se lo realiza mediante el envío de un e-mail de la siguiente manera.

Destinatario: Ejecutivos Ventas/Asistentes Ventas

Asunto: Encuesta Clientes

- Cuerpo del Mensaje:

- Detalle de lo que solicita el cliente
- Nivel de Urgencia

a. El Analista de Redes recibirá cualquier duda o comentario referente a la manera de cómo proceder con la encuesta a los diferentes clientes, la misma se la puede realizar vía telefónica.

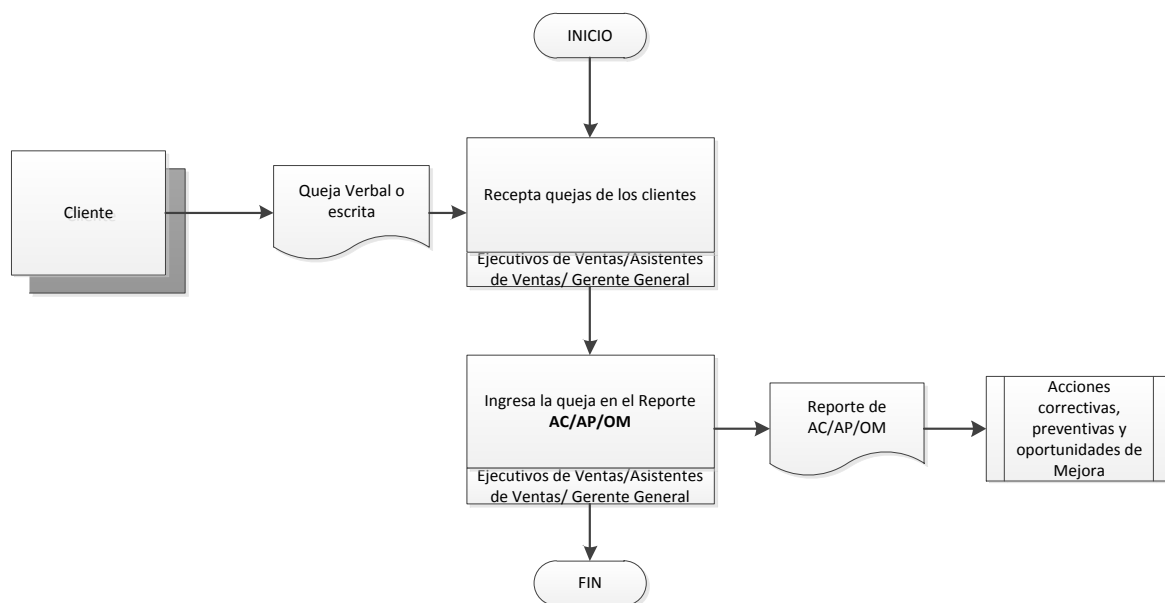
b. La recepción de las encuestas y posterior entrega a AATH, para su respectiva tabulación e informe, se lo realizara de forma física, las mismas deberán de tener el nombre del cliente, firma y sello.

c. El Analista de redes deberá especificar las fechas para la recepción de la encuestas por parte de los clientes y su entrega a AATH, para su posterior tabulación e informe, las fechas deberán estar indicadas en el correo (**Encuesta Clientes**)

5.2. POLÍTICAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- La satisfacción de los clientes será medida una vez al año utilizando un cuestionario (Encuesta Satisfacción clientes) con código **CCE-RG-CO-01**
- El encargado de tomar decisiones respecto a los resultados que arrojen las encuestas será el Gerente General.
- Las encuestas a los vendedores y asistentes serán entregadas por parte del AR, el mismo que registrara mediante el envío de un e-mail la cantidad de encuestas entregadas.
- Los vendedores y sus asistentes tienen la obligación de entregar y hacer que los clientes llenen las encuestas para que estas puedan ser tabuladas y revisadas.
- La muestra de clientes encuestados se hará de la siguiente manera:
 - Los clientes que representan el 80% de las ventas de la empresa (diagrama de pareto) CCE-RG-CO-03 y CCE-RG-CO-04, serán encuestados anualmente.

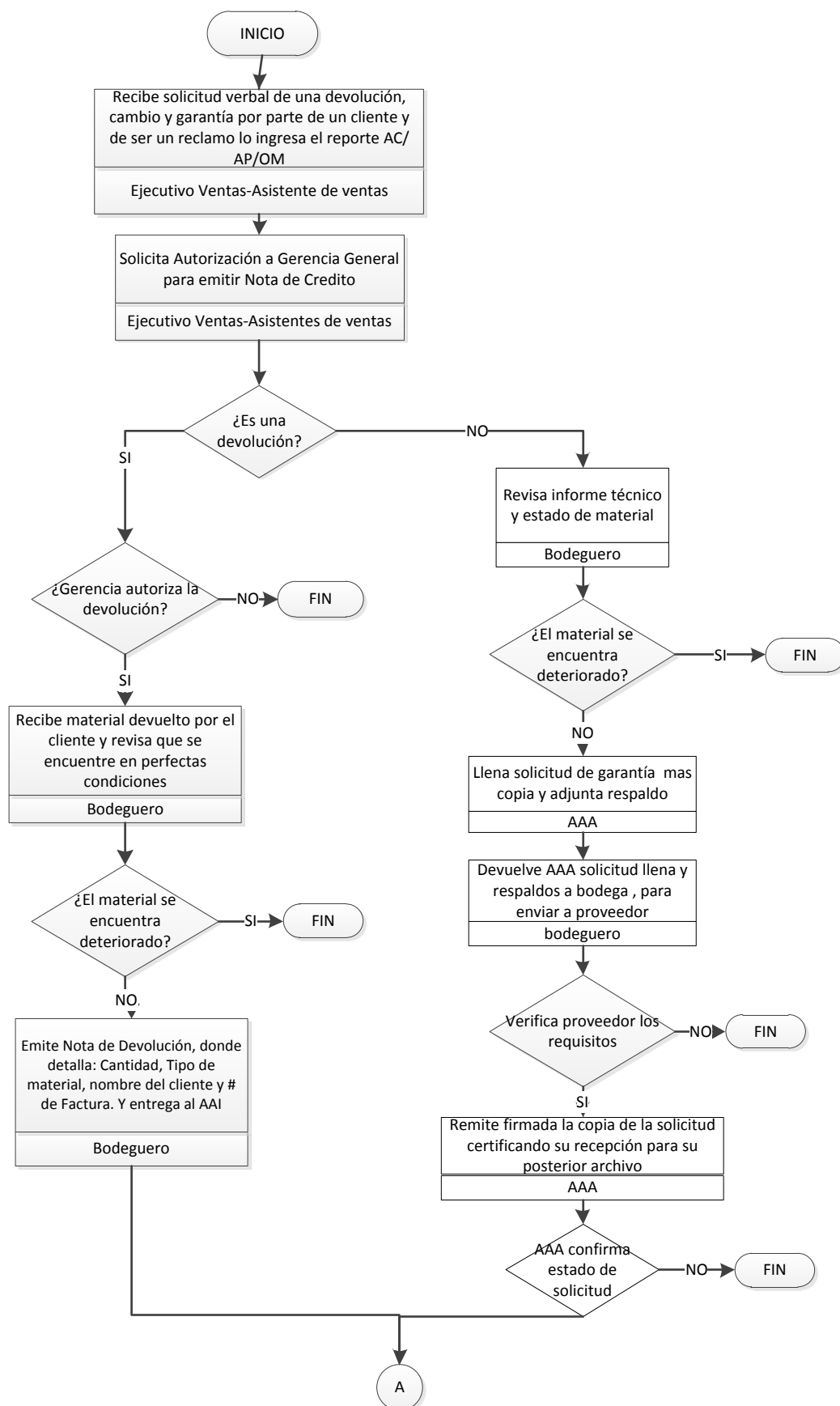
5.3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

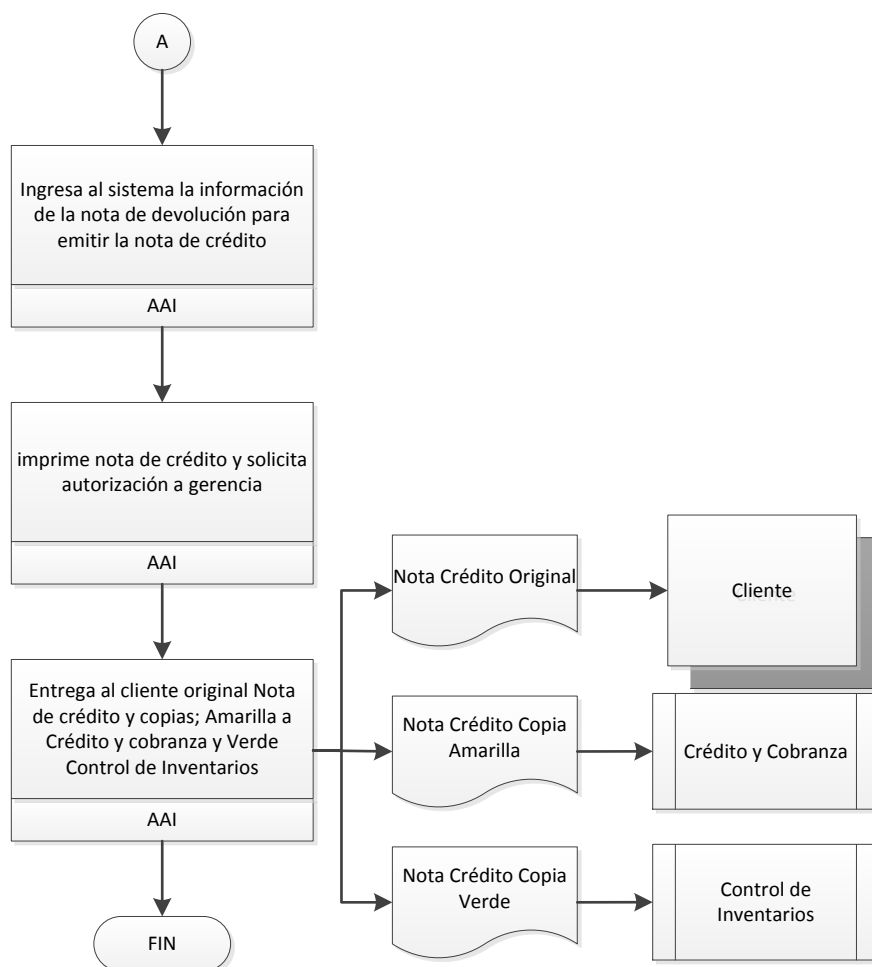


5.4. POLITICAS DE QUEJAS

- Toda queja debe ser documentada en el CCE-RG-GC-03 Reporte de AC/AP/OM.

5.5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES





5.6. POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES


- Si la Gerencia autoriza la devolución pero el material se encuentra deteriorado la devolución será negada al cliente
- Las Notas de crédito deben estar autorizadas mediante una firma por la Gerencia General. Las copias de las notas de crédito que se envían a provincias no tendrán la firma del cliente.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de Archivar
CCE-RG-CO-01	Encuesta Satisfacción Clientes	Impreso	Carpeta Satisfacción Clientes	1 Año	ELIMINAR	Analista Administrativo . T.H
CCE-RG-CO-02	Resultados Encuesta Satisfacción Clientes	Impreso	Carpeta Satisfacción Clientes	1 Año	ELIMINAR	Analista Administrativo . T.H
CCE-RG-CO-05	Informe encuesta satisfacción de clientes	Impreso	Carpeta Satisfacción Clientes	1 Año	ELIMINAR	Analista Administrativo T.H
N / A	Encuesta Clientes (e-mail)	Digital	Usuarios: Analista Redes/Outlook/carpeta: Encuesta Clientes	1 Año	ELIMINAR	Analista Redes
N / A	NOTA CRÉDITO Original	Impreso	Cliente Cobranzas Modulo 1 Inventarios Modulo 1	1 Año	ARCHIVO PASIVO	Analista Administrativo . Inventarios
	Copia Amarilla	Impreso				
	Copia Verde	Impreso				
N / A	NOTA DE DEVOLUCIÓN Original Copia Verde Copia Amarilla	Impreso	Cliente Jefe de Bodega Inventarios Modulo 1	1 Año	ARCHIVO PASIVO	Analista Administrativo . Inventarios

7. CONTROL DE CAMBIOS

Anexo No. 6.20. Procedimiento- Administración de personal

		PROCEDIMIENTO	
CODIGO: CCE-PR-TH-01	ADMINISTRACION DE PERSONAL		
Edición No. 01	FECHA EDICIÓN: 11/01/2013		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Establecer el método para la selección del personal, proporcionar la capacitación necesaria y definir la competencia requerida para el personal que labora en Canala Comercial Eléctrica y que desempeña actividades que afectan a la calidad del producto o servicio suministrado.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal que trabaja en Canala Comercial Eléctrica

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

El AATH es el responsable de la implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

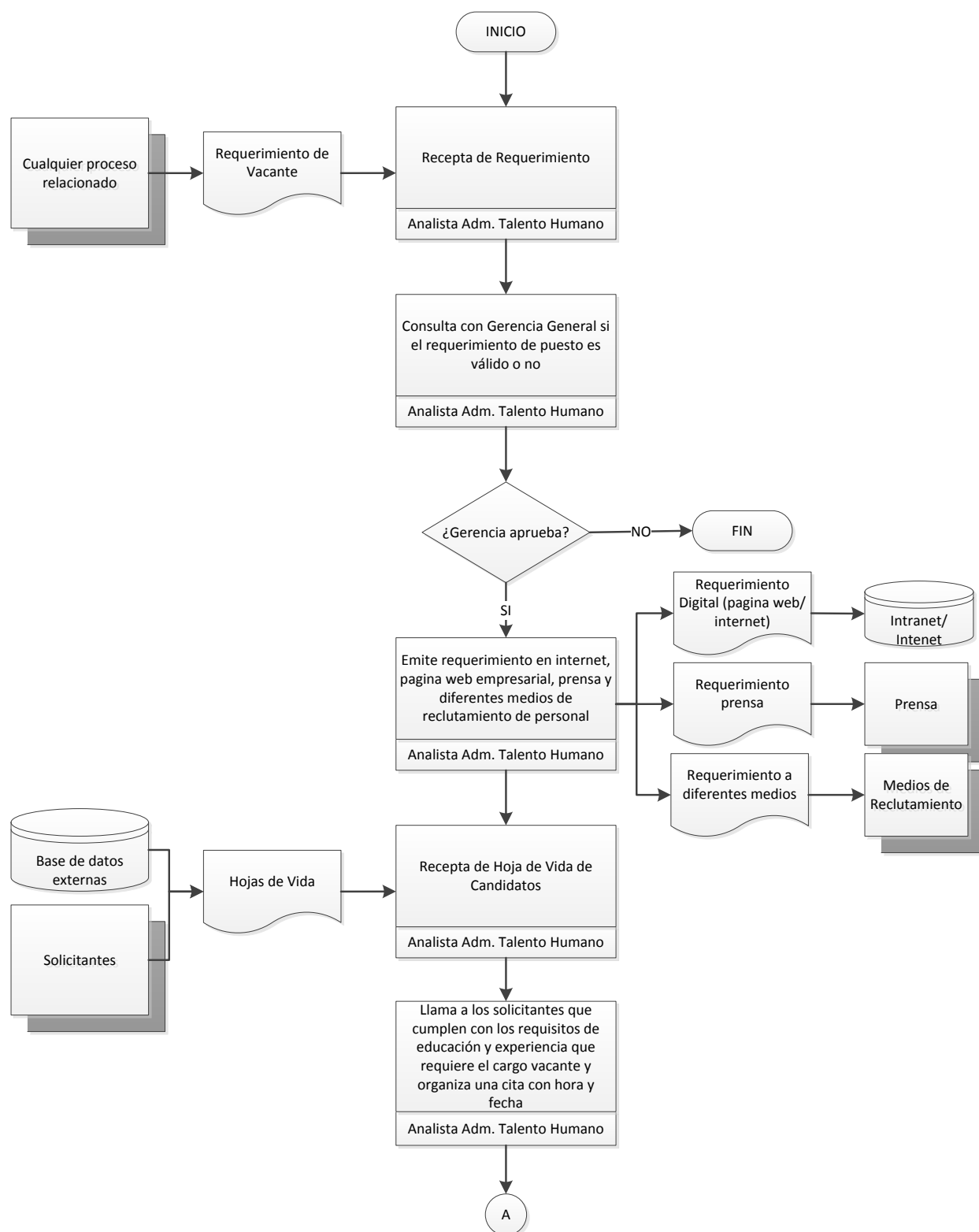
Contrato de Trabajo: Documento en el que se resumen las condiciones a las que el empresario y el nuevo trabajador se comprometen a desarrollar sus respectivas funciones.

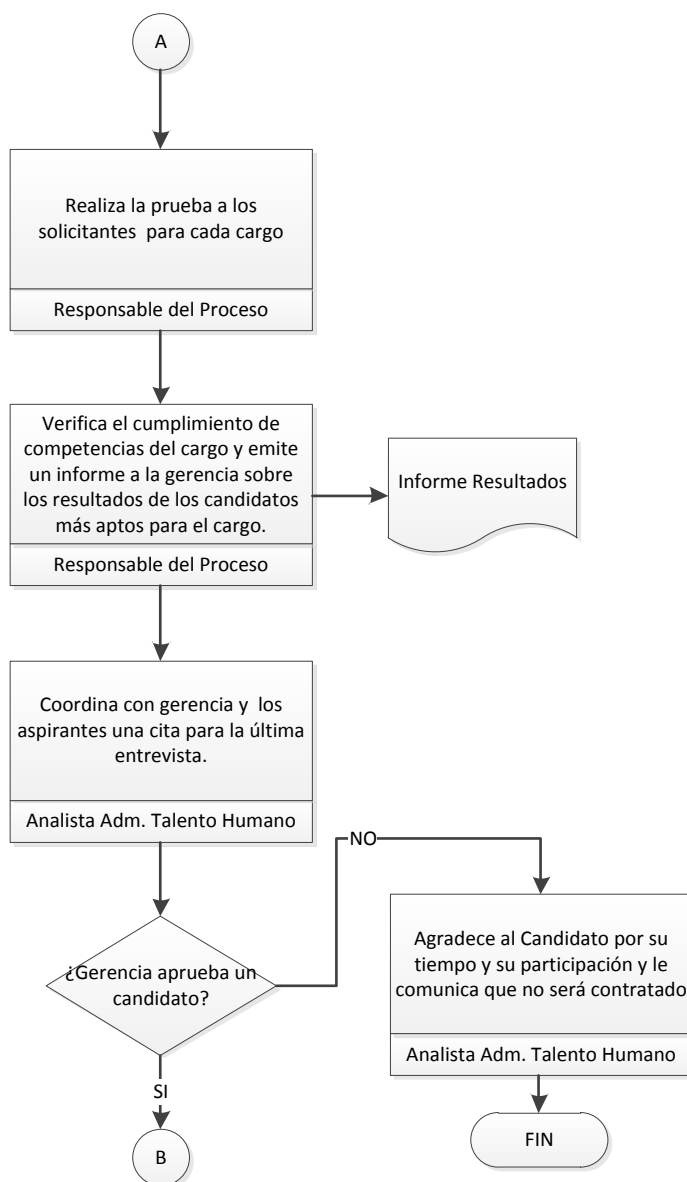
Hoja de vida: Historial de Vida, el historial profesional del candidato y el primer contacto importante que se va a establecer entre éste y el empleador.

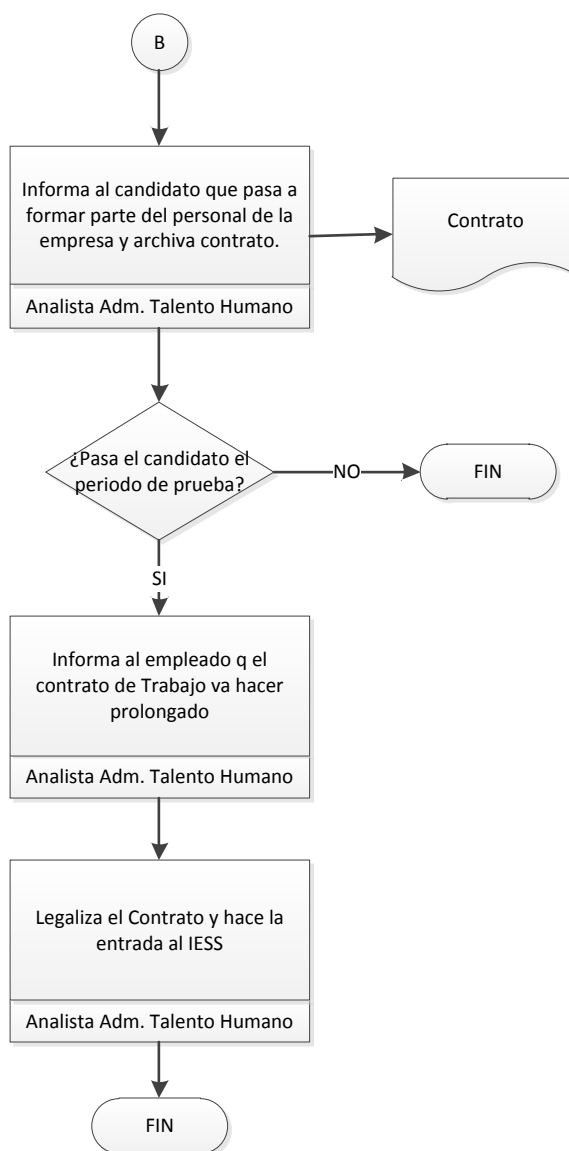
Vacante: Empleo o cargo que permanece libre, sin que nadie lo ocupe.

5. METODOLOGÍA

a. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN







COMPETENCIA DEL PERSONAL

- Para definir la competencia del personal, Canala Comercial Eléctrica S.A. cuenta con la Descripción de Funciones, la cual es definida por el AATH y el responsable del proceso y es aprobada por el Gerente General. Esto se realiza para cargos vigentes y nuevos cargos.
- El AATH es responsable de asegurar que esta Descripción de funciones se encuentre vigente y actualizada.
- El AATH y el responsable del proceso verifican que cada empleado de Canala cumpla con las competencias establecidas para su cargo utilizando el registro de evaluación de competencias con código **CCE-RG-TH-05**
- El registro de evaluación de competencias se elabora:
 1. Cuando el personal ingresa a la empresa (personal nuevo).
 2. Al inicio del SGC (personal antiguo).

3. Cuando se precise promocionar al personal.

- Este Registro de Evaluación es archivado en las carpetas personales. El AATH mantiene en archivo las carpetas personales de los diferentes empleados.

SELECCIÓN DEL PERSONAL

- Explicado en el flujo grama
- **Requerimiento de Vacante.**

Se realiza mediante un **email** de la siguiente manera:

Destinatario: mail del AATH

CC:

Asunto: REQUERIMIENTO DE VACANTE– Nombre, Apellido

- Cuerpo del Mensaje:
- Detalle por qué se necesita una nueva persona

Inducción al Personal Nuevo.

El personal que se ha incorporado a la Empresa, será capacitado en los siguientes temas como paso previo al desarrollo de sus funciones:

- Inducción realizada por el Analista de Talento Humano:

- 1.- Reglamento Interno
- 2.- Reglamento de Seguridad y Salud

- Inducción realizada por el Representante de la Dirección:

- 1.- Introducción a la Norma ISO 9001 y Gestión de Procesos
- 2.- Objetivos de Calidad del Proceso en el que participa la persona incorporada

- Inducción realizada por el Jefe inmediato o su delegado:

- 1.- Funciones que debe realizar acordes a su Cargo
- 2.- Desarrollo de actividades propias del Cargo

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION

- Los responsables de Procesos identificar las necesidades de capacitación para el personal por medio de:

a) Comparación de las competencias requeridas para el puesto de trabajo (Descripción de Funciones), con la situación real del funcionario.

- b) Necesidades detectadas por el Jefe inmediato.
 - c) Por interés manifiesto de un empleado.
 - d) Auditorias de Calidad.
 - e) Estrategia propia de la empresa, debido a nuevos productos
 - f) Necesidades identificadas en el proceso de inducción
 - g) Evaluaciones de efectividad del entrenamiento
- El AATH y los responsables de Procesos elaboran el cronograma anual de capacitación, el mismo que hace llegar al Gerente General para su aprobación. La elaboración del cronograma se realiza en enero de cada año o en el mes de diciembre anterior.
 - Cuando el responsable de un Proceso requiera de una capacitación que no conste en el Cronograma Anual de Capacitación, lo requerirá a través de la Solicitud de Capacitación dirigida al Gerente General para su aprobación.
 - Posterior a la aprobación el AATH coordina los entrenamientos considerando:
 - Lugar
 - Fecha.
 - Costo.

b. EJECUCION DE LA CAPACITACION.

- Una vez que la capacitación interna haya sido realizada, el instructor entrega al AATH el Reporte de Entrenamiento Interno.
- Para el caso de entrenamientos externos la evidencia de la ejecución es el correspondiente Certificado de asistencia.

c. EFICACIA DELACAPACITACION.

- El respectivo responsable del proceso debe realizar la verificación de la eficacia de la capacitación.
- El objetivo de esta verificación es establecer el cumplimiento del objetivo de la capacitación.
- La verificación de la eficacia se puede realizar de una de las siguientes maneras:
 - Mediante el certificado de aprobación de cursos externos luego de una prueba dada en el mismo curso y que pueda ser suministrada por el proveedor del curso.
 - En el caso de que no exista una prueba de aprobación solo el certificado de asistencia bastará para verificar la eficacia.

- En el caso de que el curso sea dado internamente no se necesitará prueba o certificado, solo se verificará que las personas asistan a al curso mediante el registro CCE-RG-TH-03 reporte de entrenamiento Interno.

- El tiempo para realizar la verificación de la eficacia será máximo de un mes.

d. INFORME DE CAPACITACION ANUAL

- El AATH elaborará al final del año un Informe de cumplimiento del Cronograma Anual de Capacitación, el que se puede incluir el porcentaje de cumplimiento del cronograma, razones de incumplimientos y eficacia de lacapacitación. Este informe tiene formato libre.

e. POLITICAS GENERALES SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

- Las pruebas para los diferentes puestos pueden ser de forma oral, práctica y/o teórica dependiendo de lo que crea conveniente el Responsable de cada procedimiento.
- El “informe de resultados de selección” es dirigido únicamente a la gerencia.
- Los resultados de las entrevistas se anotaran en el registro de evaluación de competencias.

f. AMBIENTE DE TRABAJO

- El AATH es el responsable de la implantación y de asegurar la efectividad de lo descrito en el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- El AATH y el comité de seguridad y salud verifican que cada empleado de Canala cumpla con los requisitos de seguridad establecidos para su cargo utilizando el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aprobado por el MRL.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivo
REQUERIMIENTO DE VACANTE	Digital	Usuario:CristinaChasipanta/Outlook/carpeta: Requerimiento de Vacante	1 año	ELIMINAR	Analista de Talento Humano
PRUEBAS PARA CADA CARGO	Impreso/ Digital	No aplica	Periodo de selección	ELIMINAR	Analista de Talento Humano
INFORME DE RESULTADOS	Impreso	Área Talento Humano, carpeta Selección y Contratación	Periodo de selección	Archivo Pasivo	Analista de Talento Humano
REPORTE DE ENTRENAMIENTO INTERNO	Digital	Usuario:CristinaChasipanta/Outlook/carpeta: Requerimiento de Vacante	1 año	ELIMINAR	Analista de Talento Humano
CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACION	Digital	Usuario:CristinaChasipanta/Outlook/carpeta: Requerimiento de Vacante	1 año	ELIMINAR	Analista de Talento Humano
SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO	Digital	Usuario:CristinaChasipanta/Outlook/carpeta: Requerimiento de Vacante	1 año	ELIMINAR	Analista de Talento Humano
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	Digital y Físico	Area Talento Humano/Carpeta descripción de funciones por cargo	Hasta modificar	ELIMINAR las obsoletas	Analista de Talento Humano
EVALUACION DE COMPETENCIAS	Físico	Area Talento Humano/ Carpeta del personal	Hasta actualización	ELIMINAR las obsoletas	Analista de Talento Humano

8.1. Reporte de entrenamiento Interno

[illegible]

8.3. Solicitud de Entrenamiento

	SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO	Edición: 01
	CCE-RG-TH-04	

Solicitado por: _____

Nombre del Funcionario: _____

Interno: ☐ Externo: ☐ Lugar: _____

Costo: _____

Fecha: ____/____/____

En que ayuda a la empresa y como ayuda a la consecución de los objetivos de calidad y las estrategias de la empresa:

Aporte económico de la empresa: _____

Forma de Pago _____

Compromiso del Funcionario (Dictar charlas, proyectos, demostraciones prácticas) _____


Firma del Funcionario: _____

Autorizado por: _____

8.4. Manual de funciones y Competencias

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CARGO: Gerente General CODIGO: GG REVISION: 01 Área: Gerencia General Reporta a: Junta Directiva Supervisa a: Toda la empresa	
REQUISITOS DE COMPETENCIAS. Estudios (Educación): Tercer Nivel con opción a corto nivel Experiencia : <ul style="list-style-type: none"> • 5 años en la industria eléctrica • 10 años en manejo de personal Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal: • Trabajo en Equipo: • Liderazgo • Poder de decisión Formación: <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Productos • Conocimiento del sistema contable Jhire (en uso) • Conocimiento sobre suministros eléctricos y electrónicos • Seguridad Industrial • Curso de capacitación ISO 9001:2008 o versiones actualizadas 	
DESCRIPCION DE FUNCIONES. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de presupuestos de compras • Ventas con clientes principales • Contacto con proveedores • Supervisión de cargos inferiores • 	
CONDICIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • 	
Firmas: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Gerente de Área Gerente General. </div>	

Anexo No. 6.21. Procedimiento- Mantenimiento

		PROCEDIMIENTO
CODIGO: CCE-PR-IF-01	MANTENIMIENTO	
Edición No. 02	FECHA EDICIÓN: 26/02/2013	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Procedimiento	Representante de la Dirección	Gerente General

1. PROPÓSITO

Identificar y proveer en forma oportuna el mantenimiento de la infraestructura, para con ello garantizar el funcionamiento normal de los recursos de la empresa, logrando tener de esta manera una atención eficiente al cliente tanto interno como externo.

2. ALCANCE

Aplica a todas las instalaciones de Canala Comercial Eléctrica; Vehículos, Edificios, Software y Hardware

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

El analista de redes es responsable del cumplimiento de este procedimiento para Sistemas e instalaciones.

El mecánico es responsable del cumplimiento de este procedimiento para Vehículos

4. DEFINICIONES

Mantenimiento Correctivo “MC”: el que se ejecuta a la infraestructura cuando existe una falla.

Mantenimiento Preventivo “MP”: se ejecuta con base en una programación establecida a fin de prevenir daños en la infraestructura.

5. METODOLOGÍA:

5.1. LISTA DE EQUIPOS

El Encargado de Mantenimiento define la Lista de Equipos para Mantenimiento en la cual se detallan todos los equipos existentes en la empresa.

5.2. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

- El tipo de mantenimiento que se aplica a la Infraestructura lo define el Encargado de Mantenimiento con la aprobación del Gerente General.
- La inspección del mantenimiento de infraestructura se realizara una vez por mes, la misma que nos permitirá realizar un registro de los daños encontrados para posteriormente ejecutar el AC Y MP respectivo.

5.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Cuando se presenta una falla, el respectivo encargado de mantenimiento realiza la corrección y procede a documentar en el registro de Mantenimiento Correctivo realizado

5.4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- El mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo al registro CCE-RG-GI-02 Plan de mantenimiento Preventivo
- Este plan se elaborará en Enero de cada año.

5.5. SERVICIOS EXTERNOS.

- La contratación de trabajos de mantenimiento por parte de terceros se realiza de acuerdo a lo definido en el (**Procedimiento de Compras Nacionales punto 4.5**)
- Los responsables de mantenimiento llenarán el formato de mantenimiento correctivo realizado o el plan de mantenimiento preventivo con la información del mantenimiento realizado por el proveedor

6. REGISTROS


Código	Nombre	Formato	Ubicación	Retención	Disposición	Responsable de archivar
CCE-RG-GI-01	Mantenimiento Correctivo Realizado	Físico	Área Sistemas/Carpeta Mantenimiento Área Bodega/ Carpeta Mantenimiento	2 años	Eliminar	Analista de Redes Mecánico
CCE-RG-GI-02	Plan de mantenimiento Preventivo (Equipos de cómputo, vehículos, edificios y maquinaria)	Físico	Área Sistemas/Carpeta Mantenimiento Área Bodega/ Carpeta Mantenimiento	2 años	Eliminar	Analista de Redes Mecánico
CCE-RG-GI-04	Disponibilidad vehículos	Físico	Área Bodega/Carpeta Mantenimiento	1 año	Eliminar	Mecánico

7. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE REVISIONES	
No. Edición	6.2.1.1.1.9 Modificación
2	Modificación punto 1 propósito del procedimiento gestión de infraestructura
2	Modificación punto 5 registros, se añade el CCE-RG-GI-04

8. Anexos

8.1. Plan de mantenimiento Correctivo realizado

		PLAN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO REALIZADO		Edición:01
		Codigo: CCE-RG-GI-01		
Mantenimiento Correctivo Realizado (Vehiculos)				
Fecha	Vehiculos	Corrección	Realizado por	Notas
19/2/2013	DAIHATSU DELTA #1	Se cambio de empaques, y revision electrica	Hector Diaz	Presentaba fuga de aceite por el turbo y no accionaba el freno de maquina
03/06/2013	DAIHATSU DELTA #1	Se calibro la bomba de inyeccion,limpieza de inyectores y regulacion de frenos	Hector Diaz	Para revisión y aprobación de la Corpaire
19/3/2013	DAIHATSU DELTA #2	Se calibro la bomba de inyeccion,limpieza de inyectores y regulacion de frenos	Hector Diaz	Para revisión y aprobación de la Corpaire

Anexo No. 6.22. Reportes de AC/AP/OM

CANALA COMERCIAL ELÉCTRICA S.A. <small>mejora sus servicios</small>	REPORTE DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-IRG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº	Reportado por: <u>TALENTO HUMANO</u>
--	---	----	--------------------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

Fomentar en el personal una participación activa en propuestas que involucren cambios, mejoras, aportes de ideas para lograr calidad en todos los procesos.

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

- Formar equipos de trabajo a fin de dar seguimiento para que las nuevas ideas se apliquen.
- Organizar reuniones permanentes para conocer propuestas de mejora.
- Implementar un libro de sugerencias.

Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

Verificado por: _____ Fecha: _____

(nombre y firma)

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>energía y gestión</small>	REPORTE DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Op. Mejora	<input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	N°:	Reportado por: <u>Tatiana Herrera</u>
--	--	-----	---------------------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

Modificar la iluminación en el departamento de Talento Humano, ubicando las luminarias al ingreso del mismo.

Proceso: Gestión del Talento Humano
 Responsable del Proceso: Martha Fraga
 (firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

- Colocar la luminaria que se encuentra ubicada al fondo, al ingreso al Departamento de Talento Humano.

Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: _____
 (nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

Verificado por: _____ Fecha: _____
 (nombre y firma)

	REPORTE DE ACIAP/CDM	Edición: 01
	CÓDIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:.....

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº: 1 Reportado por KETTY TORRES
---	---	-------------------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:
No conformidad Cap 4.1 | ISO 9001

4.1.a) No pudo identificar de manera correcta su proceso,
 4.1.b) Desconoce la interacción con otros procesos

Proceso: Gestión Talento Humano
 Responsable del Proceso: Martha Fraga
 (firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial
 (usar reverso si se considera necesario).


3.- Descripción de la Solución:

1) - Modificar el Procedimiento de Administración de Personal, para incluir la Inducción al Personal nuevo.
 2) - Recibir Capacitación en Procesos.

Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: 05/05/2013
 (nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución implantada:

1) - Recibió Capacitación sobre Inducción a la ISO 9001 y Gestión por Procesos, ya conoce su Proceso y las Interacciones del mismo.
 2) - Se incluyó la Inducción en el Procedimiento de Administración de Personal.

Verificado por: KETTY TORRES  Fecha: 05/05/2013
 (nombre y firma)

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>soluciones y servicios</small>	REPORTE DE ACIPIOM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	N° 2 Reportado por KETTY TORRES
---	---	------------------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad en 5.4) ISO 9001

5.4.1 Desconoce cuales son sus objetivos de calidad dentro de su proceso

Proceso: Gestión Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

1).- Modificar el Procedimiento de Administración de Personal, para incluir la Inducción al Personal nuevo.

2).- Recibir Capacitación en el tema de Objetivos del Proceso.


Responsable de implantación: _____ Fecha de implantación: 05/06/2013

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

1).- Recibió Capacitación en el tema de Introducción a la ISO 9001 y Gestión por Procesos, ya conoce los Objetivos de su Proceso.

2).- Se incluyó la Inducción de Objetivos del Proceso dentro del Procedimiento de Administración de Personal.

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 06/10, 2 Julio 2013

(nombre y firma)

CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>energía y servicios</small>	REPORTE DE ACIAP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RQ-OC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº 3	Reportado por KETTY TORRES
---	---	------	----------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad Cap 8.2.1) ISO 9001

No conoce cual es el indicador en su proceso

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Freja

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

1).- Modificar el Procedimiento de Administración de Personal, para incluir la Inducción al Personal nuevo.

2).- Recibir Capacitación en Indicadores de Procesos.


Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: 05/05/2013

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

1).- Recibió Capacitación en el tema de Introducción a la ISO 9001 y Gestión por Procesos, ya conoce cuáles son los Indicadores de su Proceso.

2).- Se incluyó la Inducción en el Procedimiento de Administración de Personal.

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 05/05/2013

(nombre y firma)

 COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>soluciones eléctricas</small>	REPORTE DE AICIAP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº: 4 Reportado por KETTY TORRES
---	---	-------------------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad Cap. 8.2.1 ISO 9001

Las carpetas que se solicitaron para verificar las competencias no cumple con el requisito de la norma no se encuentran actualizadas por el Representante de la Dirección.

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

1).- Insistir en la entrega de todos los documentos.

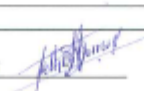
2).- Establecer un plazo final para la entrega.

Responsable de implantación: _____ Fecha de implantación: 13/06/2013

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

Se verificó que las Carpetas con documentos de las Competencias están actualizadas.

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 03/06/2013

(nombre y firma)

CANALA COMERCIAL ELÉCTRICA S.A. <small>producción energética</small>	REPORTE DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-IRG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº 5	Reportado por MARTHA JARA KETTY TORRES
---	---	------	---

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad Cap. 6.2.2 a) ISO 9001

Falta definir competencias en la Descripción de funciones acorde al cargo y el Área a la cual pertenece.

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

Todavía se están definiendo Funciones en algunos Cargos.

3.- Descripción de la Solución:

1).- Establecer las competencias de acuerdo a la preparación del Personal.


2).- Considerar los soportes que ya tiene cada Carpeta.

Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: 13/06/2013

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:

Se verificó que las competencias ya están definidas de acuerdo al área.

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 04/07/2013

(nombre y firma)

	REPORTE DE ACIAP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-REG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº: 6	Reportado por MARTHA JARA KETTY TORRES
---	---	-------	---

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:
No conformidad Cap. 6.2.2 b) ISO 9001
El cronograma aprobado incumple con los cursos establecidos en el mismo.

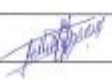
Proceso: Gestión del Talento Humano
 Responsable del Proceso: Martha Fraga
 (firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:
1).- Verificar con los certificados emitidos y corregir Temas y fechas.
2).- Coordinar con los responsables de Procesos temas de capacitación de acuerdo a cada área.
3).- Programar cursos para entrenamiento interno.

Responsable de implantación: _____ Fecha de implantación: 13/05/2013
 (nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución implantada:
Se verificó que la soluciones 1, 2 y 3 se han cumplido.

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 06/06/13 de Junio 2013
 (nombre y firma)

	REPORTE DE ACIAPOM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº 7	Reportado por KETTY TORRES
---	---	------	----------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad Cap. 6.2.2 c) ISO 9001

Incumplir. No tiene el informe de capacitación para evaluar la eficacia del mismo.

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

1) - Revisar el Procedimiento.

2) - Realizar la evaluación de efectividad de cursos realizados.

Responsable de implantación: _____ Fecha de implantación: 13/06/2013

(nombre y firma)

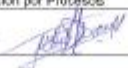
4.- Verificación de la Solución Implantada:

Se elaboró la evaluación del curso: Introducción a la Norma ISO 9001 y Gestión por Procesos

Se elaboró la evaluación del curso: Herramientas de Mejoramiento Continuo

Se elaboró la evaluación del curso: Auditores Internos

Se elaboró la evaluación del curso: Administración por Procesos

Verificado por: Ketty Torres  Fecha: Quinto 5 de Julio 2013

(nombre y firma)

	REPORTE DE AICIPIOM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva <input type="checkbox"/> Ac. Preventiva <input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input checked="" type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> PNC	Nº: 9	Reportado por KETTY TORRES
---	---	-------	----------------------------

1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:

No conformidad Cap. 6.4 ISO 9001

Incumple. No sabe como determinar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del requisito del producto

Proceso: Gestión del Talento Humano

Responsable del Proceso: Martha Fraga

(firma)

2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario).

3.- Descripción de la Solución:

1).- Modificar el Procedimiento de Administración de Personal , para incluir la inducción al Personal nuevo.

2).- Revisar el Procedimiento de Administración de Personal.

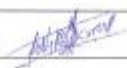
Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: 05/06/2013

(nombre y firma)

4.- Verificación de la Solución Implantada:


1).- Recibió Capacitación en el tema Introducción a la ISO 9001 y Gestión por Procesos, ya sabe cómo determinar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del requisito del producto.

2).- Revisó el Procedimiento de Administración de Personal.


Verificado por: Ketty Torres  Fecha: 05/10/13 DE JUNIO 2013

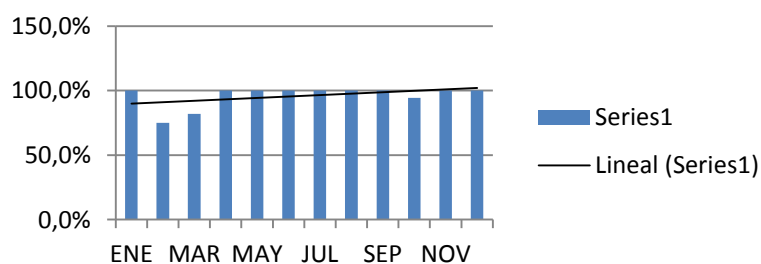
(nombre y firma)


 CANALA COMERCIAL ELECTRICA S.A. <small>soluciones eléctricas</small>	REPORTE DE AC/AP/OM	Edición: 01
	CODIGO: CCE-RG-GC-03	Fecha de Actualización de Contenido:

<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ac. Correctiva</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> AI</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nº: 10</td> <td rowspan="3" style="text-align: right; vertical-align: middle;">Reportado por MARTHA JARA KETTY TORRES</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ac. Preventiva</td> <td><input type="checkbox"/> RC</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Op. Mejora</td> <td><input type="checkbox"/> PNC</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/> AI	Nº: 10	Reportado por MARTHA JARA KETTY TORRES	<input type="checkbox"/> Ac. Preventiva	<input type="checkbox"/> RC	<input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input type="checkbox"/> PNC	<p>1.- Descripción del problema presentado, problema potencial u oportunidad de mejora:</p> <p><u>No conformidad Cap. 6.2.2.d) ISO 9001</u></p> <p><u>Desconoce sus funciones dentro de su proceso</u></p> <p>Proceso: <u>Gestión del Talento Humano</u></p> <p>Responsable del Proceso: <u>Martha Fraga</u></p> <p>(firma)</p> <p>2.- Identificación de la causa raíz del problema presentado o del problema potencial (usar reverso si se considera necesario)</p> <p>3.- Descripción de la Solución:</p> <p><u>1).- Modificar el Procedimiento de Administración de Personal, para incluir la Inducción al Personal nuevo.</u></p> <p><u>2).- Revisar el Manual de Funciones.</u></p> <p>Responsable de Implantación: _____ Fecha de implantación: <u>05/06/2013</u></p> <p>(nombre y firma)</p> <p>4.- Verificación de la Solución Implantada:</p> <p><u>1).- Recibió Capacitación en el tema Introducción al la ISO 9001 y Gestión por Procesos, conoce las funciones dentro de su Proceso.</u></p> <p><u>2).- Revisó el Manual de Funciones.</u></p> <p>Verificado por: <u>Ketty Torres</u>  Fecha: <u>06/06/2013</u></p> <p>(nombre y firma)</p>
<input type="checkbox"/> Ac. Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/> AI	Nº: 10			Reportado por MARTHA JARA KETTY TORRES				
<input type="checkbox"/> Ac. Preventiva	<input type="checkbox"/> RC								
<input type="checkbox"/> Op. Mejora	<input type="checkbox"/> PNC								


Anexo No. 6.23. Indicadores

		CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GC-05			
Proceso:		ADQUISICIONES			
Nombre del Indicador		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS			
Formula		$\frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{Total pedidos generados}}$		*100	
Objetivo general:		Tiene por objeto describir las características para el calculo, manejo control e interpretación del indicador calidad de			
Objetivo especifico		Lograr un minimo 80% de pedidos generados sin problemas de enero a diciembre del 2013			
Periodicidad		mensual			
Responsable		AAA			
Relacion con la politica de calidad:		Lograr que los pedidos generados no presenten problema para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos			
Planificación para cumplir el objetivo específico		Actividad		Responsable	Fecha
		Seleccionar proveedores		AAA	todo el año
		Verificar pedidos de requisición		AAA	
INDICADOR ENTREGAS PERFECTAS					
INFORMACIÓN A INGRESAR					
MES	PEDIDOS GENERADOS SIN PROBLEMAS	TOTAL PEDIDOS GENERADOS	VALOR INDICADOR		
ENE	3	3	100,0%		
FEB	6	8	75,0%		
MAR	9	11	81,8%		
ABR	10	10	100,0%		
MAY	11	11	100,0%		
JUN	8	8	100,0%		
JUL	8	8	100,0%		
AGO	9	9	100,0%		
SEP	7	7	100,0%		
OCT	17	18	94,4%		
NOV	8	8	100,0%		
DIC	9	9	100,0%		
Año:2013					



		OBJETIVOS DE CALIDAD	Edición: 01
		Codigo: CCE-RG-GC-05	
Proceso:	LOGISTICA		
Nombre del Indicador	CALIDAD DE LA ENTREGA DE PRODUCTOS AL CLIENTE EXTERNO		
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de reclamos en despachos}}{N^{\circ} \text{ de facturas realizadas}}$		
Objetivo general:	Conocer y controlar el cumplimiento en la entrega de productos		
Objetivo específico	Lograr un mínimo de 98% de entregas sin reclamos del cliente externo		
Periodicidad	Diariamente		
Responsable	Jefes de Bodega		
Relacion con la politica de calidad:	Lograr que la entrega del producto a los clientes se la realice de manera eficiente		
Planificación para cumplir el objetivo específico	Actividad	Responsable	
	Controlar que el material se encuentre correctamente organizado e indentificado dentro de la bodega para una ubicación rapida y entrega inmediata.	Jefes de Bodega	

Bodegas 1 y 2			
Mes	N° de Facturas	N° de Reclamos	%
Marzo	468	0	100%
Abril	353	0	100%
Mayo	274	0	100%
Junio	276	4	99%
Julio	363	0	100%
Agosto	361	0	100%
Septiembre	372	0	100%
Octubre	443	0	100%
Noviembre	364	0	100%
Diciembre	261	0	100%

		CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GC-05			
Proceso:		COMERCIALIZACIÓN			
Nombre del Indicador		PRESUPUESTO DE VENTAS			
Formula		Ventas por vendedor			
		Total presupuesto de Ventas			
Objetivo general:		Controlar que los vendedores cumplan con los presupuestos de ventas			
Objetivo especifico		Controlar que los vendedores cumplan con un minimo del 70% del presupuesto de ventas para que puedan tener acceso a pagos extra			
Periodicidad		Cada mes			
Responsable		Gerente General			
Relacion con la politica de calidad:		Al lograr objetivos altos de ventas, los vendedores estan obligados a visitar frecuentemente a los clientes y servirles de la menor manera			
Planificación para cumplir el objetivo específico		Actividad		Responsable	Fecha
		Promoción telefonica, personal, via e mail y página web		Vendedores	Todo el año

INDICADOR ENTREGAS PERFECTAS VENDEDOR JOSÉ LUIS			
INFORMACIÓN A INGRESAR			
MES	VENTAS	PRESUPUESTO DE VENTAS	VALOR INDICADOR (Número de veces)
ENE	\$ 197.149,26	\$ 250.000,00	78,86%
FEB	\$ 153.839,55	\$ 220.000,00	69,93%
MAR	\$ 197.323,97	\$ 220.000,00	89,69%
ABR	\$ 184.662,76	\$ 220.000,00	83,94%
MAY	\$ 166.423,53	\$ 220.000,00	75,65%
JUN	\$ 190.001,00	\$ 220.000,00	86,36%
JUL	\$ 175.317,96	\$ 220.000,00	79,69%
AGO	\$ 245.767,23	\$ 220.000,00	111,71%
SEP	\$ 304.440,34	\$ 220.000,00	138,38%
OCT	\$ 127.674,84	\$ 220.000,00	58,03%
NOV	\$ 190.001,00	\$ 220.000,00	86,36%
DIC	\$ 175.317,96	\$ 220.000,00	79,69%

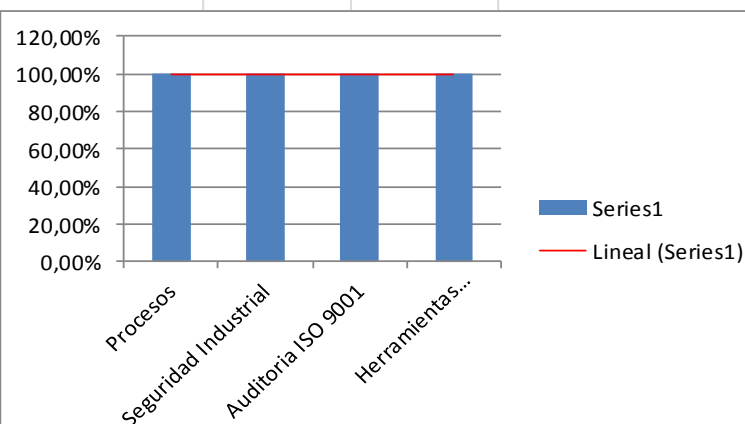

**CUADRO DE INDICADORES Y
OBJETIVOS DE CALIDAD**


Edición: 01

Codigo: CCE-RG-GC-05


Proceso:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Nombre del Indicador	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN		
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas capacitadas}}{\text{Total personas que debieron ser capacitadas}}$		
Objetivo general:	Asegurar el cierre de brechas de competencias por cargo		
Objetivo específico	Lograr un mínimo de 80% de cumplimiento del plan		
Periodicidad	Semtreal		
Responsable	Jefe de Recursos Humanos		
Relacion con la politica de calidad:	Mantener a todo el personal capacitado para que pueda atender a los clientes de la mejor manera		
Planificación para cumplir el objetivo específico	Actividad	Responsable	Fecha
	Informar via e-mail, telefonica y personal a todo el personal de la empresa sobre los diferentes cursos y capacitaciones que existiran tanto dentro como fuera de la empresa	AATH	por curso
			por curso
			por curso
			por curso

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACION			
INFORMACIÓN A INGRESAR			
CURSO	Personas que debieron asistir	personas que asistieron	VALOR INDICADOR
Procesos	16	16	100,00%
Seguridad Industrial	16	16	100,00%
Auditoria ISO 9001	16	16	100,00%
Herramientas mejoramiento continuo	16	16	100,00%




		CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD		Edición: 01
		Codigo: CCE-RG-GC-05		
Proceso:	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA			
Nombre del Indicador	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO			
Formula	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades de mantenimiento ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de actividades de mantenimiento planeadas}}$			
Objetivo general:	Controlar que la infraestructura se mantenga funcional			
Objetivo específico	Lograr un mínimo de 90% de cumplimiento de mantenimientos hasta Diciembre del año 2013			
Periodicidad	Cada 3 meses			
Responsable	Vehiculos (mecánico) Sistemas (analista de redes)Instalaciones (analista de redes/mecánico)			
Relacion con la politica de calidad:	Mantener la infraestructura de la empresa en perfectas condiciones para satisfacer de la mejor manera al cliente interno y externo			
Planificación para cumplir el objetivo específico	Actividad	Responsable	Fecha	
	Controlar que la infraestructura se mantenga funcional (Instalaciones,vehiculos,sistemas)	AR	todo el año	

Mes	Tipo de Infraestructura	N° de actividades de mantenimiento ejecutadas	N° de actividades de mantenimiento planeadas	Valor del Indicador
Enero	Sistemas	3	3	100%
Febrero	Sistemas	4	4	100%
Marzo	Sistemas	4	5	80%
Abril	Sistemas	4	4	100%
Abril	Instalaciones	2	2	100%
Mayo	Instalaciones	2	2	100%
Junio	Instalaciones	2	2	100%
Julio	Instalaciones	2	2	100%
Agosto	Instalaciones	2	2	100%
Septiembre	Instalaciones	2	2	100%
Octubre	Instalaciones	2	2	100%
Noviembre	Instalaciones	2	2	100%
Diciembre	Instalaciones	2	2	100%

		CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GC-05			
Proceso:		GESTIÓN ESTRATÉGICA			
Nombre del Indicador		SATISFACCIÓN DE CLIENTES			
Formula		NO APLICA. (Se realizara tabulación individual para luego sacar los porcentajes establecidos)			
Objetivo general:		Obtener información sobre la satisfacción de nustos clientes			
Objetivo especifico		Lograr que el 60 % de los clientes encuestados de Canala Comercial Eléctrica califiquen las primeras 11 preguntas de la encuesta con un puntaje minimo de 4			
Periodicidad		Cada año			
Responsable		AAI			
Relacion con la politica de calidad:					
Planificación para cumplir el objetivo específico		Actividad		Responsable	Fecha
		Entrega de encuestas a clientes		Vendedores	hasta mayo
		Tabulación de encuestas		AATH	hasta mayo
		Analisis de resultados		Gerencia	hasta mayo

		CUADRO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD		Edición: 01	
		Codigo: CCE-RG-GE-05			
Proceso:		GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Nombre del Indicador		CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORIA INTERNA			
Formula		$\frac{N^{\circ} \text{ de Acciones correctivas solucionados a tiempo}}{N^{\circ} \text{ Total de acciones correctivas}}$			
Objetivo general:		Controlar la cantidad de No Conformidades que son solucionadas a tiempo			
Objetivo específico		Lograr un 100% de cumplimiento en la solución de no conformidades.			
Periodicidad		Cada auditoria Interna			
Responsable		Representante de la Dirección			
Relación con la política de calidad		Mejoramiento continuo de la empresa y sus procesos			
Planificación para cumplir el objetivo específico		Actividad	Responsable	Fecha	
		Controlar a los auditores internos en el cumplimiento de sus actividades	RD	Hasto mayo	

Anexo No. 6.24. Instructivo crédito

	INSTRUCTIVO DE CREDITO	Edición: 01
	CODIGO: CCE-IN-CO-01	

1. Aplicar solicitud de crédito.-**1.1 El solicitante deberá llenar la solicitud de Crédito y adjuntar los documentos respectivos:**

- a. Copia del RUC
- b. Copia de la Cedula de Identidad a color
- c. Certificados Comercial
- d. Certificados Bancarios

Todos los documentos requeridos deben ser actualizados.

1.2 La información junto con los documentos entregados son revisados y verificados por el departamento de Crédito.

1.3 El AAC revisa e imprime el Reporte financiero del solicitante obtenido del Buro de Crédito.

1.4 Una vez realizada la verificación y junto con el reporte financiero, se procede a evaluar la capacidad económica y el nivel de riesgo que presenta el solicitante.

1.5 En función de estos parámetros se procede a Aprobar o Negar el crédito.

2. Una vez aprobado se asigna el Cupo, plazo, y forma de Pago.

2.1. El cupo y el plazo tiene relación directa, y se toma en base al promedio de los valores entregados por los proveedores del cliente.

2.2. La empresa maneja como plazos de crédito: 30-45-60-75-90 días de plazo.

- a. Si el cliente desea un plazo superior al otorgado, el vendedor será el encargado de gestionar con la Gerencia General.
- b. De ser aprobado deberá solicitar a la Gerencia General la firma de respaldo de dicho acuerdo.

2.3. La empresa ha establecido las siguientes formas de cobro:

2.3.1 Cientes registrados.-

2.3.1.1 Cheques a la fecha.

2.3.1.2 Depósitos a la Cuenta Corriente.

2.3.1.3 Transferencias Bancarias.

2.3.1.4 Cancelaciones en efectivo y/o con tarjeta de crédito.

2.3.2 Consumidores Finales.-

2.3.2.1 Cheques a la fecha. Previa efectivización del cheque, se procede al despacho del material.

2.3.2.2 Depósitos en la cuenta corriente.

2.3.2.3 Transferencias bancarias.

Nota: Los depósitos y las transferencias son confirmados por la gerencia, previo al despacho del material.

2.3.1.4 Cancelaciones en efectivo y/o tarjeta de crédito.

Los asistentes de Ventas están en la obligación de entregar al cliente el comprobante de cobro o comprobante de Ingreso, para todos los cobros que efectuó.

Los ejecutivos de ventas entregaran a los clientes los comprobantes de cobro, por todos los cobros que recepten.

3. Garantías.-

3.1 En ventas superiores a 10.000,00 dólares la empresa solicitará al cliente Letras de cambio las mismas serán devueltas al cliente una vez cancelado el valor adeuda o pueden guardarse como garantía para compras futuras.

4. Negociaciones puntuales.-

4.1 Pedidos de Importación:

4.1.1. En la proforma emitida se debe establecer la forma de pago, la misma que deberá ser confirmada por el cliente y aprobada por la gerencia.

4.1.1.1 Solicitar al cliente un porcentaje de anticipo, relativo del valor pro formado.

4.2 Pedidos por monto.-

4.2. Cuando el monto lo amerite solicitar anticipo al cliente.

4.3. Las negociaciones acordadas con los clientes, las deberán notificar vía correo electrónico al departamento de cobranzas.

5. Incremento de cupo.-

Los clientes sin cupo disponible o que deseen incrementar el cupo deberán llenar una nueva solicitud de crédito y adjuntar los documentos requeridos en el punto 1.1, a fin de ser revisado y evaluado el incremento.

6. Documentos vencidos.-

6.1 Si un cliente tiene facturas vencidas o cheques devueltos se le procede a cerrar el crédito hasta que cancele el total de la deuda.

7. Actualización de Datos.-

7.1 Las solicitudes de crédito de clientes registrados deben ser actualizadas por lo menos una vez al año, junto con los requisitos solicitados en el punto 1.1.

8. Control de Información.-

Los documentos entregados por el cliente (Requisitos del punto 1.1 y literales a-b-c-d), se los archivarán en una Carpeta denominada Solicitudes de Crédito año a año en ella están las solicitudes clasificadas en orden alfabético, así como también constará una separación con las solicitudes de crédito ingresadas y no aprobadas, con las causas respectivas.

Este archivo permanecerá en Cobranzas Módulo 1, se podrá consultar la información que conste en la solicitud y documentos adjuntos bajo autorización de la persona encargada de Cobranzas, AAC.

Anexo No. 6.25. Formato Encuesta

	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Edición: 01
	Código: CCE-RG-CO-01	

Gracias por responder la Encuesta de Satisfacción del cliente. No tardará más de tres minutos y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

	Deficiente				Excelente
	←-----→				
	1	2	3	4	5
Atención al Cliente					
1. La atención y cortesía brindada por el personal de ventas ha sido:	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Qué opina sobre nuestra rapidez de servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Cómo califica el servicio proporcionado por las distintas personas que lo atendieron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Cómo califica la asesoría ofrecida a usted por nuestro personal Técnico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad de material y personal					
1. ¿La cantidad de veces que nuestros vendedores lo visitan, es adecuada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo considera la disponibilidad de material (Stock) de nuestra empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Cómo califica el inventario de CANALA en relación con proveedores del mismo giro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación/Cumplimiento					
1. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades empresariales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Cuáles son las probabilidades de que realice actividades comerciales con nosotros en el futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	SI				NO
5. ¿Nos recomendaría a otras personas?	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
	SI				NO
6. ¿Tuvo algún problema antes, durante o después de su compra?	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
7. Si contestó SI en la pregunta anterior, describa su problema.	<hr/> <hr/> <hr/>				

Anexo No. 6.26. Carta designación a Representante de a Dirección

Quito, 15 de enero de 2013

A quien corresponda:

Yo, Martín Canala-Echevarría Ramcke, Gerente General de la Empresa Canala Comercial Eléctrica S.A. designo al señor Santiago Canala-Echevarría Ramcke con CI: 1711587319 como representante de la Dirección para la realización de todas las gestiones que tengan que ver con la implementación del sistema de Calidad ISO 9001:2008

Atentamente

Martín Canala-Echevarría Ramcke

MATRIZ QUITO

Av. Eloy Alfaro # 5463 y de las Higueras
PBX: 225 43 73 / 226 76 45 Fax: 334 15 76
Base Cel.: 096 25 25 98 • Casilla: 17-11-5074
E-mail: <mcanala@canala.com.ec>
Quito - Ecuador

SUCURSAL GUAYAQUIL

Cdla. Industrial Av. Felipe del Pezo s/n y Tercer Pasaje 32
Noreste Bodegas la Carlota, Bodega N° 11 (Diagonal
C.C. La Rotonda) • Telefax: 264 38 77 • 601 16 12
Base Cel.: 096 48 28 52 • E-mail: <mcanala@canala.com.ec>
Guayaquil - Ecuador